

**LOYALITAS PENGGUNA TELKOMSEL PADA MAHASISWA UIN
SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA DITINJAU DARI HARAPAN DAN
KEPUASAN**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Psikologi (S. Psi)**

Oleh

Kasanah Dwi Cahya Kurniasari

09710057

Dosen Pembimbing Skripsi :

Dr. Mustadin Taggala, S. Psi., M. Si.

**JURUSAN PSIKOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
2016**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 Fax. (0274) 519571 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-198/Un.02/DSH/PP.00.9/07/2016

Tugas Akhir dengan judul : LOYALITAS PENGGUNA TELKOMSEL PADA MAHASISWA UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA DITINJAU DARI HARAPAN DAN KEPUASAN

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : KASANAH DWI CAHYA KURNIASARI
Nomor Induk Mahasiswa : 09710057
Telah diujikan pada : Rabu, 29 Juni 2016
Nilai ujian Tugas Akhir : B-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Dr. Mustadin, M.Si.
NIP. 19820220 200901 1 006

Penguji I

Sara Palila, S.Psi., M.A., Psi
NIP. 19811014 200901 2 004

Penguji II

Lisnawati, S.Psi., M.Psi
NIP. 19750810 201101 2 001

Yogyakarta, 29 Juni 2016

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora

DEKAN



Dr. Mochamad Sodik, S.Sos., M.Si.
NIP. 19680416 199503 1 004

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Kasanah Dwi Cahya Kurniasari

Nomor Induk Mahasiswa : 09710057

Program Studi : Psikologi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan skripsi saya ini adalah hasil karya/ penelitian sendiri dan bukan plagiasi dari karya/ penelitian orang lain.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya agar diketahui oleh dewan penguji.

Yogyakarta, 17 Juni 2016

Yang menyatakan



Kasanah Dwi Cahya Kurniasari

NIM. 09710057

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Persetujuan Skripsi
Saudari Kasanah Dwi Cahya Kurniasari
Lamp : 1 Eksemplar

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, meneliti dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi dari saudara:

Nama : Kasanah Dwi Cahya Kurniasari
NIM : 09710057
Jurusan : Psikologi
Judul : Loyalitas Pengguna Telkomsel Pada Mahasiswa Uin Sunan
Kalijaga Yogyakarta Ditinjau Dari Harapan Dan Kepuasan

Sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata 1 (satu) dalam jurusan Psikologi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kaijaga Yogyakarta.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut diatas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 17 Juni 2016

Pembimbing,

Dr. Mustadin Taggala, S.Psi, M.Si

NIP. 19820220 200901 1 006

HALAMAN MOTTO

.... Barang siapa yang menjadikan mudah urusan orang lain, pasti Allah akan memudahkannya di dunia dan di akhirat.

(HR. Muslim)

IF YOU CAN DREAM IT, YOU CAN DO IT.

(jika kamu berani memimpikannya, kamu dapat melakukannya)

(Kasanah Dwi Cahya Kurniasari)

Dari pada Cuma Dipikirin Mending Kerjain Satu-Satu

(Tika Sekum HMJ Komisariat Fishum tahun 2011-2012)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Ketika diri telah jenuh dengan kata “skripsi”.

Kalian tahu? Dia menyita waktu *weekendku*.

Menyita banyak waktuku untuk menunaikan kewajiban
sebagai seorang istri.

Maka ketika itu penyemangatku hadir.

Teringat dengan selembar halaman yang memuat persembahan.

Seketika diri terhinggap dalam alunan sebuah persembahan.

Tak terasa jemariku mengetik sesuatu di halaman persembahan itu.

Mengenai motto dan persembahan untuk orang-orang tercinta.

Sang bidadari tanpa sayap, pahlawan kehidupan,
kakak dan adik yang membuat hidupku lebih berarti,
serta dia yang terkasih yang telah mengikrarkan kata suci untuk sehidup semati.

Buah hati yang memberikan banyak kejutan kebahagiaan
dalam setiap tumbuh kembangnya.

Halaman ini merupakan imunku.

Imunitas yang membakar kembali semangat
ketika diri enggan menyentuh mainan yang berinisial tujuh huruf tersebut.

Sebuah karya yang kupersembahkan untuk mereka.

Tanpa harus mengorbankan peranku yang lain.

Insyallah.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim Alhamdulillahirobbilalamin, puji syukur peneliti panjatkan kepada kehadiran Allah SWT, Tuhan semesta alam yang telah memberikan Rahmat dan Ridha-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam, peneliti curahkan kepada Nabi Akhir zaman Rosulullah Muhammad SAW, yang telah menuntun manusia menuju kebahagiaan hidup di dunia dan akhirat.

Skripsi ini merupakan hasil dari bentuk keinginan tahu peneliti di bidang psikologi khususnya psikologi konsumen, tentang loyalitas mahasiswa pengguna kartu Telkomsel ditinjau dari harapan dan kepuasan. Peneliti ingin melihat sejauh mana hubungan antara harapan dan kepuasan terhadap loyalitas pengguna.

Meskipun demikian, peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, peneliti berharap mendapat masukan berupa kritik dan saran agar skripsi ini menjadi lebih baik. Banyak pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Ungkapan terima kasih pun tidak lupa peneliti ucapkan kepada :

1. Dr. Mochamad Sodik, S. Sos, M. Si, selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.
2. Benny Herlena, S. Psi., M. Si., selaku Kaprodi Psikologi yang senantiasa mengayomi mahasiswa sekaligus memimpin prodi Psikologi ke arah yang lebih baik.

3. Zidny Immawan Muslimin, S. Psi., M. Si., selaku dosen pembimbing akademik yang telah membantu selama proses perkuliahan berlangsung.
4. Dr. Mustadin Taggala, S. Psi., M. Si., selaku dosen pemimbing skripsi yang telah mencurahkan tenaga, waktu dan wawasannya kepada peneliti.
5. Sara Palila, M.A., dan Lisnawati S. Psi., Psi., selaku dosen penguji I dan penguji II yang telah membuat karya sederhana ini menjadi lebih sempurna.
6. Seluruh dosen psikologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat untuk peneliti dan telah banyak membantu saya dalam perkuliahan. Tak lupa para asisten dosen, yang telah membimbing untuk melakukan setiap praktikum psikologi yang tidak pernah habisnya.
7. Kepada seluruh mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah bersedia mengisi skala yang peneliti sebar, tanpa teman-teman penelitian ini tidak pernah selesai.
8. Untuk semua perpustakaan yang peneliti pernah singgahi untuk mencari referensi maupun untuk mengerjakan skripsi, semoga semakin berkembang, serta untuk Jogja digital Valley tempat milik Telkom yang biasa peneliti datang untuk mengerjakan skripsi dalam shift dua.
9. Ayah Syahril Abdullah Yusuf, S. IP. yang telah menyediakan tempat terindah untuk peneliti yang tak berhenti memuji kemudian menghina dan semua hal yang pernah dilakukan untuk menyemangati terselesainya karya ini. Adinda Syafrizzan Yusuf Ambarmukti yang tak henti-henti merebut

laptop ketika bundanya mengerjakan skripsi, dan selalu memberikan senyuman dan pelukan ketika kepala sudah penat tak dapat menulis kembali.

10. Untuk malaikat tanpa sayap, Suji Sariati, M. Pd., untuk pahlawan kehidupan, Joko Trisilo, serta Rika Prasetya Cahya Ningtyas, A. Md, S. Pd. dan Regenovia Cahya Trisilawati, S. Sos. yang jika dekat selalu bertengkar namun ketika jauh selalu dirindu. Untuk ipar-iparku, Wahyu Budiono dan Ali Usman, S. IP., serta untuk kemenakan-kemenakan, Yukasya Arta Satrio Bagus Pamingit dan Decaka Rotugus Praja Jaya Pamungkas.
11. Untuk Abah Abdullah Yusuf beserta istri dan untuk Mama Sumiyati Kabir dan suami, serta akak Ahim, Akak Ibe, Saf, Ima, Uli, Ete, Vinda serta Ete Jogja dan Ami yang menerima peneliti dengan baik.
12. Untuk Adik Sahabat Atik Dinarti Ary yang selalu menyediakan tempat dan antar jemput ketika aku di Jogja. Geng sulung, Rozha, Ary, Nisha, Sofi, Ning Nung & Yudi, serta bang Yazid Munir, yang awalnya mau sebentar jadi lama kalau sudah duduk bicara.
13. Untuk semua teman-teman yang kita pernah duduk dan berjuang bersama dalam satu wadah hijau hitam namanya, semoga kalian menjadi agen-agen pengabdian dimanapun kalian berada, yakin usaha sampai.
14. Kepada keluarga besar KAHMI Yogyakarta yang pernah duduk bersama memberikan wawasan, pengetahuan, dan berbagi pengalaman kepada

peneliti sehingga peneliti semakin berkembang pola pikir dan wawasannya.

15. Teman-teman psikologi UIN angkatan 2009, Tia, Melisa, Susi, Azza, Icha, Denden, Putri, Roofi, Bejo, Ismail, Nans, Faul, Kintan, Mun, Ismi, Jajang, Tahmid, Heru dan semuanya, teman-teman Psikologi UIN tahun 2010, Nanda, Fajar, Mundzir, Agung, Arif, Arina dan semua teman-teman psikologi UIN lainnya.

16. Semua pihak yang turut membantu penulis dalam melakukan penelitian.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian ini. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikah manfaat bagi pembaca dan peneliti selanjutnya.

Yogyakarta, 20 Juli 2016



Kasanah Dwi Cahya Kurniasari
NIM : 09710057

LOYALITAS PENGGUNA TELKOMSEL PADA MAHASISWA UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA DITINJAU DARI HARAPAN DAN KEPUASAN

Kasanah Dwi Cahya Kurniasari
09710057

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara harapan dan kepuasan dengan loyalitas. Variabel bebas yang dipakai dalam penelitian ini adalah harapan dan kepuasan, serta variabel terikatnya adalah loyalitas konsumen. Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang menggunakan Kartu Telkomsel dengan jumlah sampel 123 mahasiswa. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan alat ukur Skala Harapan, Skala Kepuasan dan Skala Loyalitas. Semua data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis statistik *SPSS 16.0. for windows*. Data kuantitatif dianalisis dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda. Hasil dari analisis data diperoleh koefisien korelasi antara dua variabel bebas dan variabel terikat memiliki korelasi sebesar 0,375 dengan sumbu efektif sebesar 14,1 %. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara harapan dan loyalitas dan terdapat hubungan yang positif antara kepuasan dan loyalitas. Dengan demikian hipotesis penelitian ini terbukti.

Kata Kunci: Loyalitas, Harapan, Kepuasan dan Mahasiswa Pengguna.

LOYALTY USER TELKOMSEL OF STUDENTS UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA IN TERMS OF EXPECTATIONS AND SATISFACTION

Kasanah Dwi Cahya Kurniasari
09710057

ABSTRACT

This research is made to know the relation between expectations and satisfaction with loyalty. The independent variable that is used in this research is expectation and satisfaction, and the dependent variable is customer loyalty. Subjects in this study were all students of UIN Sunan Kalijaga who use Telkomsel Card with a sample of 123 students. The method of research is quantitative method which used in this research is scale of expectations, scale of satisfaction and scale of loyalty, then those data will be analyzed by analysis of statistics SPSS 16.0. for windows. The results of the data analysis of the correlation coefficient between the two independent variables and the dependent variables have a correlation of 0.375 with an effective contribution by 14, 1%. So it can be concluded that there is a positive relationship between expectations and satisfaction with loyalty and research hypothesis is proven.

Keywords: Loyalty, Expectations, Satisfaction and Student User.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
INTISARI	xi
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABLE	xvii
DAFTAR GRAFIK	xviii
DAFTAR BAGAN	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan masalah	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	13
E. Keaslian Penelitian.....	14

BAB II. LANDASAN TEORI	23
A. Loyalitas	23
1. Definisi Loyalitas	23
2. Karakteristik Loyalitas	24
3. Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas	26
B. Harapan	30
1. Definisi Harapan	30
2. Aspek-aspek Harapan.....	31
C. Kepuasan	37
1. Definisi Harapan	37
2. Dimensi Harapan.....	38
D. Hubungan antara Harapan dan Kepuasan dengan Loyalitas.....	40
E. Hipotesis.....	46
BAB III. METODE PENELITIAN	47
A. Identifikasi Variabel Penelitian.....	47
B. Definisi Operasional.....	47
1. Loyalitas	47
2. Harapan	48
3. Kepuasan	48
C. Subjek Penelitian.....	49
D. Metode Pengumpulan Data	51
E. Validitas, Seleksi Aitem dan Reliabilitas.....	55
F. Metode Analisis Data.....	57

BAB IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	58
A. Orientasi Kanchah.....	58
B. Persiapan Penelitian	59
1. Pelaksanaan Uji Coba (<i>Try Out</i>)	59
2. Hasil Uji Coba (<i>Try Out</i>)	60
3. Hasil Analisis data <i>Try out</i>	61
a. Hasil Analisis data <i>try out</i> Skala Loyalitas	61
b. Hasil Analisis data <i>try out</i> Skala Harapan	64
c. Hasil Analisis data <i>try out</i> Skala Kepuasan	66
4. Uji Validitas	70
5. Seleksi Aitem	70
6. Uji Reliabilitas	71
C. Pelaksanaan Penelitian	71
D. Analisis Data	73
1. Uji Normalitas	73
2. Uji Linieritas	74
3. Kategorisasi kondisi individu pada masing-masing skala	75
4. Uji Hipotesis	79
E. Pembahasan	80
BAB V. PENUTUP	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91

DAFTAR LAMAN..... 96

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Table 1. Perbandingan tarif simpati PeDe dan XL Nasional	6
Tabel 2. Penilaian Aitem Skala	52
Tabel 3. <i>Blue Print</i> Skala Loyalitas	52
Tabel 4. <i>Blue Print</i> Skala Harapan	53
Tabel 5. <i>Blue Print</i> Skala Kepuasan	54
Tabel 6. Distribusi aitem valid dan gugur Skala Loyalitas	62
Tabel 7. Distribusi aitem yang digunakan dalam Skala Loyalitas	63
Tabel 8. Skala Loyalitas dengan penomoran baru diberi tanda ()	63
Tabel 9. Distribusi aitem valid dan gugur Skala Harapan	64
Tabel 10. Distribusi aitem yang digunakan dalam Skala Harapan	65
Tabel 11. Skala Harapan dengan penomoran baru diberi tanda ()	65
Tabel 12. Distribusi aitem valid dan gugur Skala Kepuasan	67
Tabel 13. Distribusi aitem yang digunakan dalam Skala Kepuasan	68
Tabel 14. SkalaKepuasan dengan penomoran baru diberi tanda ()	69
Tabel 15. Reliabilitas Setelah <i>Try Out</i>	71
Tabel 16. Deskripsi Statistik Nilai Loyalitas, Harapan dan Kepuasan	76
Tabel 17. Rumus Deskripsi Statistik Nilai	76
Tabel 18. Kategori Loyalitas	77
Tabel 19. Kategori Harapan	78
Tabel 20. Kategori Kepuasan	79
Tabel 21. Hasil Uji Hipotesis (V1 ke Y, V2 ke Y)	80
Tabel 22. Hasil Uji Hipotesis Regresi Berganda	80

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Pertumbuhan pengguna telepon genggam di Asia Tenggara 5



DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Dinamika Hubungan Harapan dan Kepuasan dengan Loyalitas 45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I: Panduan Wawancara Studi Pendahuluan

Lampiran II: *Try Out*

- a. *Booklate* Skala *Try Out* Loyalitas, Harapan dan Kepuasan
- b. *Print Out* Tabulasi Data *Try Out* Aitem Skala Loyalitas, Harapan dan Kepuasan
- c. Hasil Analisis Uji Realibilitas Skala Loyalitas, Harapan dan Kepuasan

Lampiran III: Pengambilan Data

- a. *Booklate* Skala *Try Out* Loyalitas, Harapan dan Kepuasan
- b. *Print Out* Tabulasi Data *Try Out* Aitem Skala Loyalitas, Harapan dan Kepuasan
- c. Hasil Analisis Uji Normalitas, Uji Linieritas, Uji Hipotesis

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Loyalitas pelanggan merupakan sebuah kata kunci guna menjaga agar perusahaan tetap eksis dalam usahanya. Mencari pelanggan baru adalah suatu hal yang sulit, namun jauh lebih sulit mempertahankan pelanggan lama. Merebutkan loyalitas pelanggan merupakan hal utama dalam memenangkan persaingan. Loyalitas pelanggan merupakan puncak pencapaian pelaku bisnis. Pelanggan yang puas dan setia cenderung untuk menjadi penyebar informasi yang baik tentang produk yang digunakan. Kepuasan yang tinggi atau kesenangan yang cenderung akan menyebabkan pelanggan berperilaku positif, terjadinya kelekatan emosional terhadap merek, sehingga hasilnya adalah kesetiaan (loyalitas) pelanggan yang tinggi. Walaupun tidak dibayar oleh perusahaan, mereka akan merekomendasikan produk dari perusahaan tersebut (Lovelock & Wright, 2002).

Persaingan yang semakin ketat akan memaksa semua perusahaan untuk berupaya terus mencari pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama agar dapat bersaing dengan kompetitor. Sebuah langkah yang paling umum dilakukan adalah mengedepankan masalah pemasaran. Loyalitas pelanggan secara positif mempengaruhi laba perusahaan melalui efek pengurangan biaya dan penambahan pendapatan per pelanggan (Thurau, 2002). Dengan mempertahankan loyalitas nasabah, maka biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelanggan lebih sedikit daripada memperoleh pelanggan baru.

Berkembangnya zaman yang semakin pesat banyak perusahaan provider yang berdiri. Semakin banyak pesaing, maka semakin banyak juga antangan yang harus dihadapi. Bagi perusahaan yang tidak begitu memperhatikan nilai pelanggan dan kualitas pelayanan maka akan ditinggalkan oleh pelanggannya.

Dalam perkembangan teknologi, telepon genggam/ *handphone* yang dulunya dipakai oleh kalangan terbatas, kini telepon genggam digunakan banyak kalangan, dari berbagai macam pekerjaan dan berbagai macam strata sosial. Pengguna telepon genggam mayoritas adalah kalangan pemuda dan salah satunya adalah mahasiswa (Andryan, 2015).

Mahasiswa merupakan seorang yang telah lulus dari SMA kemudian melanjutkan studi kejenjang yang lebih tinggi. Mahasiswa bukan hanya memilih universitas yang ada di kota atau yang dekat dengan tempat tinggal, banyak yang memilih di kota yang berbeda bahkan memilih untuk ke luar pulau. Dengan demikian, mahasiswa akan dituntut untuk lebih pintar dalam mengatur uang jajan. Mahasiswa memiliki kebutuhan yang beragam, mulai dari bayar uang universitas, biaya tugas, biaya makan, peralatan dan perlengkapan kos atau kontrakan, *fashion*, hobi bahkan untuk bimbingan belajar atau untuk sekedar jalan-jalan liburan. Dengan uang saku yang biasanya *disetting* pas dari orang tua. Hal tersebut didapat dalam wawancara dengan beberapa mahasiswa (Nanda, Nurul, & Ete).

Salah satu yang menjadi informan studi pendahuluan mengatakan bahwa ketika jauh dari daerah asalnya, maka harus pandai mengatur uang yang diberikan orang tua untuk satu bulan, seperti buat kursus, untuk makan, untuk perawatan,

untuk tugas kuliah, untuk jalan-jalan dan untuk beli pulsa (Wawancara Nanda, 2 Februari 2016).

Sedangkan informan ke dua, Nurul mengatakan bahwa masalah mahasiswa sama saja yaitu masalah mengatur uang dan mengatur waktu. Nurul menambahkan bahwa mahasiswa hebat karena dengan uang 300 dari kiriman ditambah gaji kerja 500-600 udah bisa buat bayar listrik, bayar kos, uantuk makan, untuk membeli pulsa serta uang untuk jalan-jalan dan nongkrong (Wawancara Nurul, 4 Februari 2016).

Berbeda dengan informan yang berasal dari Daerah Timur Indonesia, Ete mengatakan bahwa keadaan orang tua di kampung halamnya yang membuat dia harus bisa mengatur bagaimana mengatur keuangan, buat nabung untuk beli kamera, buat tugas dan buat beli pulsa. Informan yang ketiga ini, Ete mendapatkan uang tidak selalu setiap bulan, bisa 3 minggu sudah dikirim namun kadang bisa harus nunggu 2 bulan untuk bisa mendapatkan kiriman, dikarenakan orang tuanya harus menunggu kapal beroperasi untuk ke kota terdekat melalui jalur laut (Wawancara Ete, 3 Februari 2016).

Ketiga subjek studi pendahuluan mengatakan bahwa dalam setiap keperluannya selalu menyebutkan untuk membeli pulsa. Mahasiswa memiliki ketergantungan dengan telepon genggam, baik untuk komunikasi dengan orang yang ada di rumah, juga untuk keperluan berhubungan dengan tugas kampus dan dosen. Selain tiga fungsi pokok itu, mahasiswa juga menggunakan telepon genggam untuk mencari tugas, hubungan dengan teman-teman, ataupun untuk

mengordinasi acara yang mereka buat. Hal tersebut disampaikan oleh 3 mahasiswa yang bersedia diwawancarai.

Informan pertama, Nanda mengatakan bahwa telepon genggam penting, antara lain untuk berhubungan dengan keluarga, menghubungi teman dekatnya dan untuk urusan kampus (menghubungi dosen serta janji dengan asisten praktikum dan mengadakan janji untuk tugas kelompok). Selain itu telepon genggam untuk melihat bahan tugas di internet, untuk memastikan tugas itu ada, baru informan 1 membuka laptop untuk mengerjakan secara keseluruhan (Wawancara Nanda, 2 Februari 2016).

Informan ke-2 mengatakan bahwa penting sekali kegunaan telepon genggam, yaitu untuk menghubungi teman dekatnya, untuk komunikasi dengan bos dan teman kerjanya, untuk bercerita dengan ibu informan dan mengatakan biasanya informan ke-2 ini tidak setuju jika urusan kampus dimasukkan dalam alasan pentingnya telpon genggam (Wawancara Nurul, 4 Februari 2016).

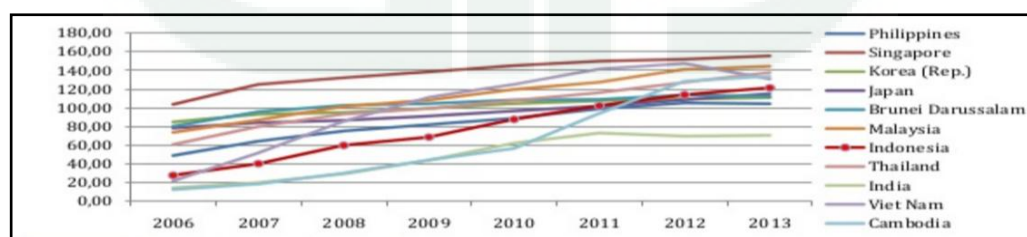
Informan ke-3 mengatakan pentingnya telepon genggam untuk berhubungan dengan orang tua di kampung, dan urusan kampus (seperti koordinasi tugas kelompok dan menanyakan hal-hal yang terjadi ketika informan tidak bisa datang ke kampus) serta untuk menghubungi teman-temannya untuk membuat janji jalan-jalan dan main futsal. Informan ke-3 ini mengatakan dia tidak terlalu mementingkan teman lawan jenisnya (Wawancara Ete, 3 Februari 2016).

Dalam telepon genggam ada *sim card* yang harus diisi agar telepon genggam tersebut dapat digunakan. *Sim card* tersebut dikeluarkan oleh provider kartu seluler. Perusahaan Provider kartu *celluler* di Indonesia ada Telkomsel, XL

Axiata, Indosat Ooredoo, 3 (*Three*) Indonesia dan CDMA (SmartFren, Ceria). Banyak pilihan provider yang bisa digunakan mahasiswa untuk telepon genggam mereka. Bahkan pemerintah juga mendorong perusahaan provider untuk memperluas jaringan ke seluruh Indonesia agar dapat mengakomodir kebutuhan masyarakat termasuk mahasiswa untuk berkomunikasi dengan jarak jauh (detik.com). Indonesia memiliki pengguna telepon yang berjumlah 308,2 juta dalam hasil survei yang dilakukan oleh we are social Singapura tahun 2015 (We Are Social Singapore, 2015). Dari jumlah tersebut 42 % menggunakan Telkomsel, 18 % menggunakan XL Axiata, 16,7 % menggunakan Indosat Ooredoo, 5,4 % menggunakan 3 (*Three*) Indonesia dan 11 % menggunakan CDMA operator atau dengan kata lain 89 % kartu GSM dan 11 % kartu CDMA. Dari data tersebut maka dapat dilihat bahwa pengguna Telkomsel memiliki jumlah pelanggan lebih banyak daripada operator yang lain (Andryan, 2015).

Perkembangan dunia digital di Indonesia membuat banyak pilihan untuk perusahaan provider. Ditemukan bahwa pengguna telepon genggam di Indonesia semakin lama semakin bertambah.

Grafik 1. Pertumbuhan pengguna telepon genggam di Asia Tenggara



Sumber Buku Saku Data dan Tren TIK Indonesia, Litbang Kementerian Komunikasi dan Informatika, Slideshare.net

Berkembangnya zaman yang semakin pesat, banyak perusahaan baru yang menawarkan provider baru. Semakin banyak pesaing semakin banyak juga tantangan yang harus dihadapi dalam merebut pasar di Indonesia oleh Telkomsel. Melihat perkembangan tersebut, Telkomsel setiap tahunnya meningkatkan mutu dan memperbanyak layanan yang diberikan kepada pelanggan sebagai kebijakan untuk mempertahankan pelanggan yang lama.

Telkomsel merupakan perusahaan provider yang sudah ada di awal perkembangan dunia seluler sejak tahun 1995 dengan kartu pasca bayar kartuHalo. Telkomsel didirikan oleh Telkom dan PT Indosat. Telkomsel pada tahun 1997 sudah melayani 27 provinsi di Indonesia dengan kartu pra bayar pertama di Asia simPATI. Pada tahun 2000 Telkomsel sudah dapat melayani *mobile banking* yang juga menjadi perusahaan provider pertama (telkomsel.com).

Berikut ini adalah perbandingan tarif antara salah satu produk Telkomsel yaitu, simPATI PeDe dengan tarif XL Nasional (Kecuali Sampang, Pamekasan dan Sumenep) yang dipaparkan di situs resmi masing-masing provider (telkomsel.com dan xl.co.id):

Tabel 1. Perbandingan Tarif Simpati PeDe dan XL Nasional

Perbedaan Tarif	Simpati PeDe (rata-rata)	XL Nasional
Telpon ke sesama kartu	Rp 3824/ 1 jam (detik 1-48 Rp 1160 dan detik selanjutnya Rp 9/12 detik)	Bayar Rp 2100 (80detik) setelah itu gratis telpon sepuasnya selama 24 jam
Telpon Ke beda operator	Rp 5000/ 5 menit (4800/0-2menit, selanjutnya Rp 200 sampai menit ke-5)	Telpon 3 menit gratis 15 menit (30/detik. Rp 5400 gratis 15 menit)
SMS	Jam 00-17 kirim sms 15 gratis 170 ke sesama dan 30 ke beda operator Jam 17-23.59 kirim 13 sms gratis 170 sms ke sesama dan 30 ke beda operator (sms Rp 200/sms).	Kirim 10 sms gratis 100 sms berlaku 24 jam (tarif sms 165/sms).

Mahasiswa yang bersedia diwawancarai, mengatakan bahwa kebetulan mereka menggunakan Kartu Telkomsel sejak ketika mereka duduk di SMA. Salah satu informan tidak tergoda untuk berganti ke provider yang lain, sekalipun menawarkan harga tarif yang lebih murah dibandingkan dengan Telkomsel.

Informan pertama mengatakan bahwa dia menggunakan Kartu Telkomsel sejak memiliki HP pertama kali. dan mengatakan sekalipun berganti nomor juga menggunakan Telkomsel. Dia pernah tergoda melihat kartu provider lain untuk internet, dan pernah mencobanya, namun tidak seperti ketika dia menggunakan Kartu Telkomsel. Sekarang Nanda menggunakan kartu Telkomsel untuk semua keperluan telepon genggamnya, komunikasi dan internet (Wawancara Nanda, 22 September 2015)..

Informan ke-2 mengatakan bahwa dia menggunakan Kartu AS sejak masih duduk di MAN. Nurul mengatakan pernah melihat iklan promo dari IM3 ketika ada acara di sekolah tetapi dia tidak tergoda menggunakannya. Sekarang, dia menggunakan Kartu 3 (*Three*) untuk kartu Internetnya, tetapi Kartu Telkomsel sebagai kartu utama, dan tidak menggunakan kartu 3 (*Three*) untuk keperluan lain selain internet (Wawancara Nurul, 22 September 2015)..

Informan ke-3, Ete mengatakan bahwa di daerahnya hanya kartu Telkomsel yang mendapat sinyal. Ete mengatakan tidak mengganti kartu Telkomselnya sekalipun dia tahu banyak provider yang lebih murah dan ada banyak sinyal di Jogja. Dia juga mengatakan bahwa dia sampai tidak makan hanya untuk membeli pulsa. Ete menggunakan 2 kartu Telkomsel, Simpati untuk Telepon dan As untuk SMS, sedangkan untuk keperluan internet menggunakan

Kartu 3 (*Three*) tetapi sama dengan informan ke-2 tidak pernah menggunakan Kartu 3 (*Three*) tersebut selain untuk keperluan internet (Wawancara Ete, 1 Oktober 2015).

Sekalipun mahasiswa memilih tetap bertahan dengan Kartu Telkomsel lama, mereka masih mengeluhkan beberapa keluhan dan beberapa harapan untuk Telkomsel bisa sesuai dengan apa yang diinginkan mahasiswa. Mahasiswa berharap tarif yang dipasang untuk Telkomsel direndahkan seperti kartu yang lain.

Informan pertama, Nanda mengatakan bahwa kartu Simpatinya tidak bisa dipaketkan sms dan sekali sms tarifnya 200 serta bonus memiliki syarat dan ketentuan yang hanya sedikit memiliki bonus untuk komunikasi dengan operator lain. Nanda harus menyayangkan baju yang akhirnya tidak bisa terbeli karena mahalnya tarif dari Telkomsel (Wawancara Nanda, 22 September 2015). Informan ke-2, Nurul mengatakan bahwa Kartu Telkomsel memiliki tarif yang sangat mahal, membuat pulsa cepat habis jika untuk berkomunikasi sms dengan beda operator. Serta berharap jika kartu Simpati dia memiliki bonus yang banyak seperti kartu dari provider lain (Wawancara Nurul, 22 September 2015). Informan ke-3 mengatakan bahwa pulsa 5000 hanya bisa bertahan 1 hari. Ete mengatakan sekitar Rp 150.000 hanya untuk membeli pulsa dalam sebulan (Wawancara Ete, 1 Oktober 2015).

Selain rasa tidak puas dengan harga yang mahal, mereka juga mengatakan bahwa kadang-kadang sering terjadi kegagalan layanan, seperti sms tidak masuk atau tidak terkirim, sinyal kadang hilang sendiri di beberapa tempat dan kadang

ketika sedang telepon tiba-tiba terputus tanpa sebab. Ketiga mahasiswa yang diwawancarai mengatakan hal yang sama.

Informan 1, Nanda mengatakan bahwa terkadang sms tidak masuk, seperti saat membuat janji dengan peneliti pada malam sebelumnya, padahal di *handphone* milik informan memiliki status terkirim sedangkan sms tidak masuk ke *handphone* milik peneliti. Bukan hanya kepada beda operator yang memiliki kasus seperti itu, soalnya pada saat yang sama informan juga sedang membuat janji dengan temannya yang lain, sampai teman informan 1 tersebut merasa jengkel dan mengirim sms menanyakan jawaban dari konfirmasi dari Nanda, sedangkan Nanda sudah mengirim sms konfirmasi tersebut berulang kali. Informan merasa geram ketika sedang dalam waktu-waktu penting tetapi terjadi kasus yang serupa. Selain itu, terkadang ketika informan sedang bertelepon dengan teman *special* dan keluarganya, tiba-tiba telepon terputus, sedangkan ketika di cek melalui *888# pulsa milik informan masih banyak. Walaupun tidak sesering dua hal di atas, informan terkadang mendapati sinyal dari kartunya tiba-tiba hilang (Wawancara Nanda, 2 Februari 2016).

Informan kedua mengatakan, bahwa karena kegagalan layanan sms tidak terkirim membuat dia menjadi bertengkar dengan temannya. Dia juga mengatakan bahwa di tempat tinggal yang dulu di daerah Kota Gede, di kamar temannya Telkomsel tidak mendapat sinyal sampai teman dia mengganti nomor baru dari provider lain. Terkadang, ketika informan sedang bertelepon dengan peneliti menggunakan *handphone* milik orang terdekat peneliti, sering terjadi telepon

terputus sendiri, dan bukan karena pulsa habis (Wawancara Nurul, 4 Februari 2016).

Informan ke-3, Ete mengatakan bahwa di daerah asalnya masih banyak tempat-tempat yang belum mendapat sinyal. Di tempat tinggalnya sekarang di daerah Jalan Kusumanegara, di salah satu kamar informan mendapati sinyal dari kartu di *handphone* tiba-tiba hilang sendiri. Informan lebih suka menelpon langsung dari pada sms, karena merasa sms harus menunggu jawaban. Dia mengatakan hal yang sama yaitu ketika dia sedang bertelepon dengan teman atau keluarganya dan kemudian terputus itu membuat informan kecewa. Informan mengatakan bahwa bukan karena habis pulsa telepon terputus (Wawancara Ete, 3 Februari 2016).

Jika ditanyakan secara eksplisit tentang kepuasan mereka terhadap kartu Telkomsel mereka mengatakan tidak puas. Informan 1 mengatakan bahwa dia kurang puas dengan Telkomsel, karena mahal tarifnya tetapi sinyal yang didapat masih sering hilang sendiri (Wawancara Nanda, 2 Februari 2016). Informan 2 mengatakan dia tidak puas dengan Telkomsel, karena mahal dan membuat dia sering dibilang pelit. Dia mengatakan sinyal dari Telkomsel timbul tenggelam (Wawancara Nurul, 4 Februari 2016). Ete (informan 3) mengatakan sudah mahal, sinyal tidak bagus, bagaimana dia bisa puas (Wawancara Ete, 3 Februari 2016).

Kartu yang pernah dipakai ketiga subjek studi pendahuluan pernah memakai kartu lain selain Telkomsel, tetapi mereka hanya menggunakan kartu tersebut karena saat-saat tertentu. Subjek Nanda mengatakan mengganti kartu sementara ketika dia KKN karena hanya ada sinyal dari kartu XL di tempat KKN,

dan awalnya menggunakan *wifi* dari fasilitas kosnya, ketika sudah tidak ada fasilitas tersebut Nanda pernah menggunakan kartu internet dari provider *Three* (3) tetapi dia tidak puas dan menggunakan paketan dari Telkomsel yang 50.000 (Wawancara Nanda, tanggal 22 September 2015).

Berbeda dengan Nanda, Nurul merasa pernah mengganti kartu dia, tetapi dia lupa menggunakan kartu lain apa, yang jelas cuma sebentar dan hanya orang tertentu yang mengetahuinya, dan untuk kartu internet Nurul menggunakan kartu dari provider *Three* (3), Kartu *Three* tersebut merupakan kartu yang satu kali pakai ganti, bukan yang diisi ulang, dan Kartu *Three* tersebut tidak pernah disembarkan. (Wawancara Nurul, tanggal 22 September 2015).

Berbeda dengan Ete, dia tidak pernah mengganti kartu dia dengan kartu selain Telkomsel sekalipun dia sudah berada di Jogja yang memiliki banyak sinyal dari kartu yang lain. Dia bahkan menggunakan dua Kartu Telkomsel dan satu Kartu *Three* (3) untuk kartu internet. Kartu *Three* yang dipakai Ete, hanya untuk sekali pakai dan tidak pernah disembarkan ke Kakaknya sekalipun kakaknya juga menggunakan Kartu *Three*. Tetap menggunakan Kartu Telkomsel untuk berkomunikasi dengan Kartu *Three* sekalipun terkadang Kartu *Three* memberikan bonus bicara sesama operator *Three* selama satu jam (Wawancara Ete, tanggal 1 Oktober 2015).

Dengan demikian dapat dikatakan mahasiswa tetap loyal sekalipun Kartu Telkomsel belum memberikan kepuasan dan secara harapan belum tercukupi. Harapan yang dimaksud sekalipun sudah membayar lebih mahal tetapi terkadang masih terdapat kegagalan layanan, seperti sinyal tiba-tiba hilang dan di tempat

tertentu sinyal tidak bisa masuk. Hal tersebut bertentangan dengan faktor yang dominan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan adalah variabel kualitas produk, diikuti oleh variabel harapan pelanggan, dan yang paling kecil berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan adalah variabel kepuasan pelanggan (Pratiwi, 2010).

Hal ini juga bertentangan dengan pernyataan Lupioadi dan Hamdani (2006), bahwasanya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mengurangi sensitifitas pelanggan terhadap harga. Temuan pada *preresearch* berbeda dengan Tjiptono (2000) bahwa kepuasan pelanggan dapat membuat pelanggan menjadi loyal. Fornell (1992) juga mengatakan bahwa kepuasan yang tinggi dapat menaikkan loyalitas. Berbeda menurut Palilati (2007) menemukan bahwa kepuasan berpengaruh langsung secara negatif terhadap loyalitas. Semakin tinggi kepuasan maka loyalitas semakin rendah dan sebaliknya jika kepuasan rendah maka loyalitas tinggi.

Temuan awal penelitian ini sama dengan penelitian Samuel (2006) mengatakan bahwa kecenderungan orang yang memiliki harapan tinggi akan mengalami loyalitas yang rendah, karena orang dengan harapan yang tinggi akan banyak merasa kecewa apabila harapannya tidak terpenuhi, dan sebaliknya bila seseorang memiliki harapan yang rendah, harapan tersebut lebih banyak dipenuhi oleh barang/ jasa yang dipakainya. Berbeda dengan hasil penelitian Fitrianti, (2011), bahwa loyalitas dipengaruhi oleh harapan. Dalam penelitian Pratiwi (2010) juga menyebutkan bahwa harapan menjadi factor yang dominan dalam mempengaruhi loyalitas.

Ketidaksesuaian antara teori dan temuan lapangan ini tersebut membuat penulis ingin melakukan penelitian berjudul *Loyalitas Pengguna Telkomsel pada Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Ditinjau dari Harapan dan Kepuasan*.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara harapan dan kepuasan dengan loyalitas pada mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pengguna Telkomsel.

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dalam penelitian ini adalah mengetahui secara empiris apakah terdapat hubungan antara harapan dan kepuasan dengan loyalitas pada mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pengguna Telkomsel.

D. MANFAAT PENELITIAN

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis, seperti :

1. Manfaat secara teoritis

Manfaat teoritis yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah memperkaya dan mengembangkan penelitian dalam bidang psikologi, khususnya Psikologi Konsumen. Penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai *service expectation*, kepuasan pelanggan dan Loyalitas pelanggan.

2. Manfaat secara praktis

Secara praktis penelitian ini, jika penelitian ini terbukti, maka dapat digunakan sebagai dasar menentukan kebijakan dalam mengambil keputusan dalam perusahaan apabila terkait pemenuhan harapan dan kepuasan dapat meningkatkan loyalitas pengguna.

E. KEASLIAN PENELITIAN

Keaslian penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat perbedaan dan keunikan dari penelitian yang dilakukan peneliti dibandingkan dengan penelitian sebelumnya. Di bawah ini ada beberapa penelitian yang dilakukan sebelumnya, yang digunakan sebagai pembanding dengan yang diteliti.

Dalam penelitian Samuel (2006) dalam jurnal yang berjudul “Harapan Pelanggan dan Aplikasi Bauran Pemasaran terhadap Loyalitas Toko Modern dengan Kepuasan Sebagai Intervening, dilakukan di Carrefour Surabaya. Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat pengaruh langsung secara negatif antara harapan pelanggan terhadap loyalitas maupun kepuasan pelanggan, sedangkan aplikasi bauran pemasaran eceran berpengaruh positif. Hasil penelitian juga membuktikan bahwa kepuasan pelanggan merupakan intervening positif antara harapan pelanggan dan aplikasi bauran pemasaran eceran terhadap loyalitas pelanggan toko moderen di Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *judgement sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah *Struktur Equation Modeling* (SEM).

Kussujiatun dan Wisnalmawati pada tahun 2011 melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Produk, Nilai dan Kualitas yang Dipersepsikan terhadap Kepuasan Pelanggan Mobil Toyota”. Dalam penelitian ini, sampel ditarik dengan menggunakan teknik *sampling accidental*. Teknik pengumpulan data, peneliti menggunakan skala Likert. Dengan menggunakan regresi linier berganda diperoleh hasil bahwa *product knowledge*, *perceived value*, dan *perceived quality* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Pada tahun 2012, Dewi, Andri dan Yonaldi mengadakan penelitian yang bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh iklan, Citra Merek dan Kepuasan terhadap Loyalitas dalam menggunakan Vaseline Hand and Body Lotion di kota Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel iklan, Citra Merek, dan Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan skala likert.

Sukoco dan Nilowardono (2009) mengadakan penelitian tentang harapan dan persepsi pelanggan atas *service quality* PT PLN (PERSERO) APJ Surabaya Utara. Penelitian ini bersifat kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan skala ordinal dengan menggunakan 7 rating. Metode analisa menggunakan uji beda t yakni uji *Paired Sampel T-Test*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan PLN belum merasa puas atas pelayanan *Service Quality* yang diberikan oleh PT. PLN (PERSERO) APJ Surabaya Utara.

Penelitian yang dilakukan oleh Febrianti, Setyawan dan Thio (2007) ini bertujuan mengukur perbedaan antara harapan dan persepsi terhadap dimensi *website* hotel bintang lima di Surabaya. Penelitian merupakan penelitian deskriptif

dengan menggunakan metode survey. Teknik pengambilan sampelnya adalah *quota sampling*. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner sistem skala likert satu sampai lima (*fivepoint likert scale*). Untuk analisis perbedaan, teknik statistik yang digunakan adalah uji beda t (*paired sample t-test*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat *gap* antara harapan dan persepsi terhadap dimensi *website* hotel bintang lima di Surabaya.

Diah Dharmayanti (2006) melakukan penelitian penguji pengaruh langsung *service performance* terhadap loyalitas nasabah, dan menguji pengaruh interaksi *service performance* dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel moderator. Pengambilan sampel menggunakan tehnik non-probability sampling dengan menggabungkan *quota sampling* dan *accidental sampling*. Dalam penelitian ini metode survey dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan secara langsung. Semua skala menggunakan skala likert dengan 7 point. SERVPERF dari Cronin dan Taylor (1992,1994) dengan menggunakan 22 item. Penelitian ini menggunakan alat analisis *ModeratorRegression Analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa interaksi antara *service performance* dan kepuasan nasabah sebagai variabel moderator dapat lebih menjelaskan variasi loyalitas nasabah daripada masing-masing variabel.

Penelitian yang dilakukan oleh Mulyono dan kawan-kawan (2007) bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan . Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *simple random sampling*. Skala yang dipakai adalah skala interval (*Agree-Disagree*

Scale). Dalam penelitian ini, alat analisis yang digunakan ada 2 macam yaitu Deskriptif Kuantitatif dan Deskriptif Kualitatif. Metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah anova atau *f-test*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Pengaruh dari kualitas produk terhadap kepuasan sebesar 0,548, sedangkan pengaruh dari kualitas layanan terhadap kepuasan sebesar 0,381. Kualitas produk adalah variabel paling penting dalam mempengaruhi kepuasan daripada kualitas layanan.

Penelitian “Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta–Cilacap)”. Teknik Pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) yang sebelumnya diuji validitas dan reliabilitas. Hasil penelitian ini adalah (1) responden puas terhadap layanan bus efisiensi; (2) semakin baik kualitas layanan yang diberikan PO Efisiensi; (3) responden yang merasa puas ketika menggunakan jasa bus efisiensi, akan memberikan dasar hubungan jangka panjang bagi mereka terhadap perusahaan; (4) pelanggan akan membentuk harapan terhadap nilai dan bertindak berdasarkan hal itu, dan mereka memperhitungkan dan mengevaluasi penawaran yang memberikan nilai tertinggi; (5) Kualitas layanan berpengaruh secara positif terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan (Mardikawati, 2013).

Penelitian tentang Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Telkomsel Malang Area diteliti oleh Sri Hadiati dan

Sarwi Ruci (1999) ini untuk mengidentifikasi kinerja mutu jasa pada kepuasan pelanggan di Telkomsel Wilayah Malang. Metode pengambilan sampel dengan menggunakan *Simple Random Sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis Data menggunakan diagram cartesius. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mereka puas dan dipandang penting bagi pelanggan kurang memuaskan dan dipandang penting bagi pelanggan.

Erna Ferrinadewi (2005) melakukan penelitian tentang Atribut Produk yang Dipertimbangkan dalam Pembelian Kosmetik dan Pengaruhnya pada Kepuasan . teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *Snowball Sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner berupa skala likert dengan lima poin. Hasil penelitian ini adalah terdapat 3 faktor atribut yang dinilai penting oleh dalam pemilihan kosmetik yaitu faktor kualitas, resiko dan merek. Faktor kualitas dan factor merek berpengaruh lebih besar terhadap kepuasan kosmetik daripada faktor resiko.

Skripsi dari Dinar Ika Pratiwi (2010) meneliti tentang pengaruh harapan pelanggan, kualitas produk, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan internet *flash unlimited* di Semarang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability* dengan metode *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan, kuesioner, wawancara dan studi pustaka. Hasil analisis regresi linier berganda diperoleh bahwa faktor yang dominan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan adalah variabel kualitas produk, diikuti oleh variabel harapan pelanggan, dan yang paling kecil berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan adalah variabel kepuasan pelanggan.

Skripsi Praveda Ascarintya (2011) meneliti tentang Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Debitur PT. BPR Satria Pertiwi Semarang). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *accidental Sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil analisis dengan menggunakan SPSS Versi 15 menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dari hasil koefisien regresi yang didapat menunjukkan, faktor daya tanggap menjadi faktor terbesar yang mempengaruhi kepuasan nasabah, kemudian diikuti oleh variabel yang lain yaitu variabel kehandalan, variabel empati dan variabel sarana fisik. Sedangkan variabel yang berpengaruh paling rendah yaitu variabel jaminan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji t pada variabel kehandalan, jaminan, sarana fisik, daya tanggap, dan empati memiliki pengaruh yang signifikan sehingga kelima variabel tersebut secara individu berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah debitur. kehandalan, jaminan, sarana fisik, daya tanggap, dan empati secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah debitur. 77,9% kepuasan nasabah debitur dipengaruhi oleh kehandalan, jaminan, sarana fisik, daya tanggap, dan empati sedangkan sisanya yaitu 22,1% kepuasan nasabah debitur dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Skripsi Makhrus (2011) meneliti tentang harapan Pelanggan dan Aplikasi Bauran Pemasaran terhadap Loyalitas Toko Modern dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Intervening (Studi Kasus pada Hypermarket Carrefour Lebak Bulus).

Teknik pengambilan sample yaitu *judgement sample*. Metode pengumpulan data, wawancara, observasi dan angket (kuesioner dengan skala likert 5 poin). Metode analisis data menggunakan koefisien kolerasi, *path analysis*, *f-test*, *t-test*. Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat pengaruh langsung secara negative antara harapan pelanggan terhadap toko modern, sedangkan aplikasi bauran pemasaran mempunyai pengaruh yang lebih dominan dibandingkan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan intervening positif antara harapan pelanggan dan aplikasi bauran pemasaran terhadap loyalitas toko modern Carrefour Lebak Bulus.

Skripsi Suryo Triyono (2009) meneliti tentang Analisis Pengaruh Kinerja Pelayanan dan Kepuasan terhadap Kecenderungan Pembelian Kembali (*Repurchase*) Studi Kasus pada Outlet Pizza Hut Bintaro Plaza. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *probability sampling* dengan cara *simple random sampling*. Metode pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner (skala likert 5 poin), wawancara, studi pustaka dan dokumentasi. Metode analisis data menggunakan regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan dan kepuasan mempunyai pengaruh terhadap pembelian kembali.

Penelitian ini yang dilakukan oleh Yamin dan Sutanto (2011) dilakukan untuk mengetahui bagaimana harapan dan kepuasan yang terkait di dalam konteks wisata budaya dan layanan yang diberikan oleh Ciputra Waterpark. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Dalam pengambilan sampel, peneliti memilih teknik *non probability sampling*, *Non probability sampling* yang digunakan adalah *judgement sampling*. Teknik pengambilan data

digunakan kuesioner (skala likert 5 poin) dan studi pustaka. Teknik analisis yang digunakan adalah *Partial Least Square (PLS.)* Hasil penelitian menyatakan bahwa *perceived quality* adalah penentu langsung dari kepuasan begitu juga dengan *mood*. Selain itu juga menyatakan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara *perceived quality* dan *mood*. Pada akhirnya dapat dibuktikan bahwa *mood* yang berperan sebagai variabel moderator dapat menjadi penggerak pada *customer satisfaction*.

Letak perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya adalah sebagai berikut :

1. Variabel dalam penelitian ini menggunakan tiga macam variabel, sebagai variabel tergantung dalam penelitian ini adalah loyalitas pelanggan dengan variabel bebas harapan dan kepuasan. Variable penelitian ini belum pernah disandingkan secara bersama dalam penelitian sebelumnya. Sekalipun ada tetapi bentuk penelitiannya berbeda.
2. Teori yang digunakan dalam penelitian ini sama dengan beberapa referensi jurnal yang pernah direview oleh peneliti yaitu teori Horovitz (2000) untuk harapan, Griffin (2005) untuk loyalitas dan teori Tjiptono (2008) untuk Kepuasan Pelanggan.
3. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Loyalitas pelanggan yang disusun sendiri oleh peneliti berdasarkan Teori Loyalitas dari Griffin (2005), skala kedua menggunakan Skala Harapan yang disusun sendiri oleh peneliti dengan mengacu pada Teori Horovitz (2000), terakhir untuk Skala Kepuasan pelanggan peneliti yang disusun sendiri

oleh peneliti dengan mengacu pada Tjiptono (2008) dan menggunakan skala dengan empat alternative jawaban yaitu sangat sesuai (SS), sesuai (S), tidak sesuai (TS) dan sangat tidak sesuai (STS).

4. Pada penelitian lain sampel populasi yang digunakan pada berbagai macam populasi dan sampel, dalam penelitian ini mengambil sampel para mahasiswa fakultas Syariah, Ilmu Sosial dan Humaniora, Ushuluddin dan Adab di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai populasinya yang belum pernah menjadi subjek dalam penelitian untuk tema yang sama atau serupa.

diantaranya adalah penelitian ini masih baru dan masih pada tingkat awal untuk memahami berbagai macam karakteristik variable dari loyalitas mahasiswa pengguna Kartu Telkomsel yang dipengaruhi variable bebas diantaranya harapan dan kepuasan. Sebagai mana yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa masih banyak faktor yang mempengaruhi loyalitas, namun dalam penelitian ini, peneliti hanya dapat menjelaskan penelitian sebatas pada dua factor yaitu harapan dan kepuasan. Di sisi lain, teori yang mengatakan bahwa harapan menjadi faktor yang mempengaruhi loyalitas masih terbatas.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan, maka dapat diambil kesimpulan yaitu:

Terdapat hubungan positif antara harapan dan kepuasan dengan loyalitas pada mahasiswa pengguna Kartu Telkomsel pada Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Berdasarkan hasil tersebut hipotesis yang diajukan pada penelitian ini dapat diterima, hal ini ditunjukkan dengan koefisien korelasi antara harapan dan loyalitas sebesar $(r) 0,312$ dengan $p = 0,000$ ($p < 0,005$) dan koefisien korelasi antara kepuasan dan harapan sebesar $(r) 0,117$ dengan $p = 0,001$ ($p < 0,005$). Hubungan antara dua variabel bebas dan variabel terikat koefisien korelasi (R) menunjukkan nilai sebesar $0,375$ dan koefisien determinan R Square (R^2) sebesar $0,141$ atau $14,1\%$ dengan signifikansi F sebesar $0,000$ ($p < 0,05$). Artinya semakin tinggi harapan dan kepuasan maka semakin tinggi juga loyalitas yang ditunjukkan pelanggan. Demikian pula sebaliknya apabila kepuasan dan harapan semakin rendah, semakin rendah juga loyalitas yang ditunjukkan oleh mahasiswa pengguna kartu Telkomsel.

Sedangkan untuk besar sumbangan efektif yang diberikan oleh harapan dan kepuasan kepada loyalitas mahasiswa pengguna adalah sebesar $14,1\%$, itu artinya masih ada $85,9\%$ faktor lain yang mempengaruhi munculnya loyalitas

yang dapat digali lebih dalam, diantaranya pengaruh norma yang dianut oleh pelanggan, harga, lokasi, dan aspek kognitif lainnya.

B. Saran

Bedasarkan dari hasil penelitian, pembahasan, hingga penarikan kesimpulan yang telah dilakukan sebelumnya, maka peneliti mengajukan saran-saran antara lain sebagai berikut :

a. Bagi perusahaan Telkomsel

Bagi perusahaan Telkomsel, perlu meningkatkan harapan dan kepuasan agar loyalitas dapat tercipta. Loyalitas akan memberikan banyak manfaat, antara dengan memiliki pengguna yang loyal, maka biaya untuk promosi akan berkurang. Pengguna yang loyal akan ikut menyebarkan keunggulan Telkomsel ke orang sekitar. Selain itu pengguna yang loyal, perusahaan akan tetap berjalan serta pengguna yang loyal akan memenangkan persaingan dengan produk sejenis, dimana pengguna yang loyal tidak akan berpindah dan kebal terhadap promosi yang dilakukan perusahaan lain.

Harapan dan kepuasan memberikan sumbangan yang cukup besar dalam mempengaruhi loyalitas, sebaiknya Telkomsel memperhatikan dua hal tersebut. Harapan yang terpenuhi atau melebihi harapan sebelumnya akan membuat pelanggan akan melakukan pembelian ulang, dan menghasilkan pelanggan yang loyal. Begitu juga dengan kepuasan, apabila pelanggan setelah menggunakan produk dari Telkomsel merasa puas, atau sangat puas akan melakukan pembelian berulang dan akhirnya akan menjadi loyal.

b. Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti mengenai permasalahan loyalitas ditinjau dari segi harapan dan kepuasan, maka perlu sebaiknya untuk lebih memperdalam dalam dasar teori loyalitas, harapan dan kepuasan.

Penelitian selanjutnya perlu mempelajarinya lebih mendalam dan dengan semakin kita memahami mengenai teori akan mempermudah peneliti selanjutnya dalam pelaksanaan penelitian baik dari pelaksanaan *pre-eliminary* hingga pembuatan aitem pada skala yang akan dipakai.

Untuk penelitian selanjutnya yang ingin meneliti loyalitas, peneliti menganjurkan untuk mengkaji lebih lanjut mengenai variabel-variabel lain yang dapat memberikan sumbangan besar terhadap loyalitas, seperti harga, produk, lokasi, desain tempat, pelayanan, orang terdekat, maupun norma-norma sosial.

DAFTAR PUSTAKA

- Aldlaigan, A. H. & Buttle, F. A. (2002). SYSTRASQ : A New Measure of Bank Service Quality. *International Journal of Service Industry Management*. (13/4). 362-381.
- Ascarintya, P. (2011). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah Debitur PT. BPR Satria Pertiwi Semarang). *Skripsi (tidak dipublikasikan)*. Semarang : Universitas Diponegoro Semarang.
- Azwar, S. (2000). *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Edisi 2. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2004). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2007). *Sikap Manusia. Teori dan Pengukurannya*. Edisi 2. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2009). *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Bendabudi, N. & Berry, LL. (1997). Customer Motivations of Maintaining Relationships with Service Providers. *Journal of Reitailling (73)*. 15-37.
- Dewi, N. K., Andri, G. & Yonaldi, S. (2012). Pengaruh Iklan, Citra Merek, dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen dalam Menggunakan Vaseline Hand and Body Lotion di Kota Padang (Studi Kasus di PT. Unilever Cabang Padang). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan (3)*. 11 - 29.
- Dharmayanti, D. (2006). Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan sebagai Moderating Variable terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya). *Jurnal Manajemen Pemasaran (1)*. 35-43.
- Erevelles, S. & Leavitt, C. (1992). A Comparison of Current Models of Consumer Satisfaction/ Dissatisfaction. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior (5)*. 104-114.
- Febrianti, E., Setyawan, I. E. & Thio, S. (2007). Analisis Harapan dan Persepsi Konsumen terhadap Dimensi Website Hotel Bintang Lima di Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan (3)*. 102-113.
- Ferrinadewi, E. (2005). Atribut Produk yang Dipertimbangkan dalam Pembelian Kosmetik dan Pengaruhnya pada Kepuasan Konsumen di Surabaya. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan (7)*. 139-151.

- Fitrianti, E. (2011). Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pengguna Kartu Kredit PT. XYZ, Tbk di Makassar. *Skripsi (tidak dipublikasikan)*. Makassar : Universitas Hasanuddin.
- Foedjiwati & Samuel, H. (2005). Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan (7)*. 74 – 82.
- Fornell, C. (1992). A National Customer Satisfaction Barometer. *The Swedish Experience : Journal Marketing (56)*. 6-21.
- Gilbert, D. (2003). *Retail Marketing Management*. Second Edition. Singapore : Prentice Hall International.
- Griffin, J. (1996). *Customer Loyalty : How To Earn It, How To Keep It*. New York : Simon and Chuster. Inc.
- Griffin, J. (2002). *Customer Loyalty, How to Earn It, How to Keep It*. Jossey : Bass.
- Griffin, J. (2003). *Customer loyalty :Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty ; Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta :Erlangga.
- Hadi, S. (2000). *Statistik Jilid 2*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Hadiati, S. & Ruci, S. (1999). Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Telkomsel Malang Area. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan (1)*. 56 – 64.
- Hill, A. V. (1992). *Field Service Management*. Illinois : Richard D. Irwin. Inc.
- Horovitz, J. (2000). *Seven Secrets of Sevice Strategy Great*. Britain : Prentice Hall.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management The Millenium Edition*. Singapore : Prentice Hall International.
- Kotler, P. & Amrstrong, G. (1998). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid 2 Edisi Bahasa Indonesia. Alih bahasa Alexander Sindoro. Jakarta : Prenhellindo.
- Kotler, P. & Amrstrong, G. (2004). *Principles of Marketing*. New Jersey : pearson education inc.

- Kotler, P. & Keller, K. L.. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Alih Bahasa Bob Sabran. Jakarta : Erlangga.
- Kussujaniatun, S & Wisnalmawati. (2011). Pengaruh Pengetahuan Produk, Nilai, dan Kualitas yang Dipersepsikan terhadap Kepuasan Pelanggan Mobil Toyota. *Bisma Jurnal Bisnis dan Manajemen* (5). 29 – 39.
- Lupiyoadi, R. & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta : Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. & Hamdani, A. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 2*. Jakarta : Salemba Empat.
- Lovelock, C. & Wright, L.. (1998). *Principle of Services Marketing & Management* (2nd ed.). New Jersey : Upper Saddle River, Prentice Hall International, Inc.
- Lovelock, C. & Wright, L. (2002). *Principles of Service Marketing and Management*. Prentice Hall International.
- Loundon, D. & Bitta. (1993). *Consumer Behavior, Concept and Application*. Inc : McGraw Hill.
- Makhrus. (2010). Ekspektasi Pelanggan dan Aplikasi Bauran Pemasaran terhadap Loyalitas Toko Modern dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening (Studi Kasus pada Hypermarket Carrefour Lebak Bulus). *Skripsi (Tidak Dipublikasikan)*. Jakarta : UIN Syarif Hidayatullah.
- Mardikawati, W. & Farida, N.. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta - Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis* (2). 64-75.
- Mulyono, B. H., Yoestini, Nugraheni, R. & Kamal, M. (2007). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Perumahan Puri Mediterania Semarang). *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi* (4). 91
- Omar, O. E. (1999). *Retail Marketing*. Harlow, England : Perason Education.
- Pratiwi, D. E. (2010). Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited Di Semarang. *Skripsi (Tidak Dipublikasikan)*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Putro, R. F. K. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Pemeditasi

- (Studi pada pelanggan Fixed-Wire Line Phone di Surakarta). *Skripsi (Tidak Diterbitkan)*. Solo : Universitas Sebelas Maret.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta : PT. Gramedia Utama.
- Schiffman, L. E., & Kanuk. (2007). *Customer Behavior (9th Ed)*. New Jersey : Prentice Hall.
- Semuel, H. (2006). Ekspektasi Pelanggan dan Aplikasi Bauran Pemasaran terhadap Loyalitas Toko Modern dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Intervening. *Jurnal Manajemen Pemasaran (1)*. 53-64.
- Snyder, C. R. (2000). *Hypothesis: There is Hope. Handbook of Hope: Theory, Measures, and Application*. San Diego, CA: Academic Press.
- Sukoco, A. & Nilowardono, S. (2009). Analisa Harapan dan Persepsi Pelanggan atas Service Quality Di PT. PLN (Persero) APJ Surabaya Utara. *Jurnal Ekonomi (9)*. 104 – 118.
- Suryani, T. (2012). *Perilaku Konsumen : Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta :Graha Ilmu.
- Suseno, M. N. (2012). *Pedoman Praktikum Statistika*. Revisi I. Yogyakarta : Laboratorium Psikologi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Swasta, D. H. & Irawan. (2003). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta : Liberty.
- Triyono, S. (2009). Analisis Pengaruh Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Kecenderungan Pembelian Kembali (Repurchase) (Studi Kasus pada Outlet Pizza Hut Bintaro Plaza). *Skripsi (Tidak Dipublikasikan)*. Jakarta : UIN Syarif Hidayatullah.
- Tjiptono, F. (1997). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*, Penerbit: Aneka Cipta. Jakarta.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2001). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Tse, D. K. & Wilton, P. C. (1988). Models of Customer Satisfaction Formation : An Extension. *Journal of Marketing Research (1)*. 204-212.

- Yamin, D. D. & Sutanto, A. L. (2011). Analisa Pengaruh Ekspektasi, Perceived Quality, Disconfirmation, Mood Pengunjung Ciputra Waterpark terhadap Kepuasan dan Pengaruhnya terhadap Behaviour Intention. *Skripsi (Tidak Dipublikasikan)*. Surabaya : Universitas Kristen Petra.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L., & Parasuraman, A. (1993). The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service. *Journal of Academy of Marketing Science* (21). 1-12.
- Zeithaml et al. (1996). Measuring The Quality of Relationship in Customer Service. *European : Journal of Marketing* (60). 31-46.
- Zeithaml, Valarie, A. & Bitner, M. J. (2003). *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm*. New York : McGraw-Hill Companies, Inc.

DAFTAR LAMAN

Gouw, A. (2015). *Indonesian Market Research in December 2014*. Diunduh pada 20 September 2015 dari http://www.slideshare.net/andryan1/indonesia-mobile-market-research-dec-2014?qid=9712e89f-5915-479e-a73a-f9e4cc3b05df&v=default&b=&from_search=4.

Noor, A. R.. (2014). *Jokowi, Berani Revolusi Industri Telekomunikasi?* Diunduh pada 20 September 2015 dari <http://inet.detik.com/read/2014/07/25/081806/2647858/328/jokowi-berani-revolusi-industri-telekomunikasi>.

We are Social Singapore. (2015). *Digital, Social & Mobile 2015*. Diunduh pada 20 September 2015 dari <http://www.slideshare.net/wearesocialsg/digital-social-mobile-in-2015?related=1>.

Telkomsel.com
xl.co.id

Padoman Wawancara

Preliminary Research Tentang Loyalitas Pelanggan Telkomsel

Interviewer : Kasanah Dwi Cahya Kurniasari

Interviewee : Nanda, Nurul dan Ete

Jenis Wawancara : Partisipan tidak terstruktur

1. Sejak kapan memutuskan meninggalkan rumah untuk pendidikan?
2. Kenapa memilih Jogja untuk pendidikan?
3. Apa saja keuntungan jauh dari orang tua?
4. Apa saja kendala jauh dari orang tua?
5. Masalah apa yang sering terjadi pada mahasiswa?
6. Hal apa saja yang dapat meminimalisir masalah yang dihadapi?
7. Apa pentingnya telepon genggam untuk *interviewee*?
8. Kartu apa yang digunakan *interviewee*?
9. Kenapa memutuskan membeli Telkomsel pada waktu itu?
10. Produk apakah yang digunakan oleh *interviewee* dari Telkomsel?
11. Sejak kapan menggunakan Telkomsel?
12. Sudah berapa lama menggunakan Telkomsel?
13. Kenapa masih menggunakan Telkomsel sekalipun banyak yang lebih murah?
14. Apasaja keluhan pada saat menggunakan Telkomsel?
15. Apa harapan kepada Telkomsel dari pengguna?
16. Bagaimana tentang tarif promo dan *feature* lainnya?
17. Apakah pernah mengalami kegagalan layanan selama menggunakan Telkomsel?
18. Pernah tidak berganti atau menggunakan kartu Telkomsel?
19. Kenapa tidak menggunakan kartu lain?
20. Kenapa akhirnya kembali menggunakan kartu lain?
21. Kenapa akhirnya memutuskan menggunakan kartu lain?
22. Kenapa tidak menggunakan kartu lain sebagai kartu utama?
23. Kenapa tidak menyebarkan kartu selain kartu Telkomsel?
24. Apakah merasa puas dengan produk dari Telkomsel?

SKALA



IDENTITAS DIRI

1. InisialNama :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :
4. Fakultas :

Pengantar

Saya dari mahasiswa Prodi Psikologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, sedang melakukan penelitian dalam rangka tryout skala penelitian. Saya berharap bantuan dari saudara/i agar berkenan untuk mengisi skala yang saya berikan.

Skala yang saya berikan terkait dengan produk yang saudara/i gunakan sehari-hari sehingga tidak ada pilihan jawaban yang dianggap benar/salah. Oleh karena itu saya sangat mengharapkan kesungguhan serta kejujuran saudara/i.

Akhir kata, saya ucapkan terimakasih atas kesediaan saudara/i dalam keterlibatan penelitian ini.

Hormat saya,
Peneliti

Petunjuk Pengerjaan

1. Lengkapilah terlebih dahulu identitas anda
2. Pilihlah satu jawaban dengan memberikan tanda silang (x) pada pilihan jawaban yang telah disediakan dengan ketentuan sebagai berikut :
SS : jika jawaban sangat setuju dengan pernyataan
S : Jika jawaban setuju dengan pernyataan
TS : Jika jawaban tidak setuju dengan pernyataan
STS: Jika jawaban sangat tidak setuju dengan pernyataan
3. Apabila anda ingin mengubah jawaban maka beri tanda (-) pada jawaban sebelumnya, kemudian beri tanda silang (x) pada jawaban yang baru dan yang dianggap sesuai dengan anda.
4. Usahakan tidak ada pernyataan yang terlewat
5. Jawab pertanyaan dengan sejujurnya dan sesuai dengan kondisi anda sebenarnya
6. Kerahasiaan jawaban yang saudara berikan akan dijamin oleh peneliti

Contoh :

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya pikir kartu Telkomsel yang paling murah		x		

Tetapi anda berubah pikiran

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya pikir kartu Telkomsel yang paling murah		x	x	

Skala 1

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya membeli pulsa Telkomsel lebih dari 10 kali selama menggunakan Telkomsel.				
2.	Saya akan menggunakan kartu lain selain Telkomsel apabila Telkomsel buruk dalam pelayanan.				
3.	Saya membeli pulsa hampir setiap minggu sekali.				
4.	Jika teman-teman saya sedang membicarakan kartu mereka, saya selalu menyarankan mereka menggunakan Telkomsel.				
5.	Untuk keperluan komunikasi (sms dan telpon) saya menggunakan Telkomsel, untuk kartu internet saya saya juga menggunakan Telkomsel.				
6.	Saya cukup satu kali membeli Kartu Telkomsel karena kurang sesuai dengan kebutuhan saya.				
7.	Ketika ditanya tentang kartu yang paling <i>recommended</i> saya akan mengatakan Telkomsel yang paling baik.				
8.	Kadang-kadang saya menyempatkan melihat iklan dari Telkomsel untuk produk selain yang saya gunakan.				
9.	Harga Paket Telkomsel lebih mahal dari yang lain, membuat saya malas membeli.				
10.	Ketika kartu Telkomsel saya rusak, saya akan datang keGerai/				

	GrapariTelkomsel untuk mendapatkan kartu baru daripada membeli kartu dari operator lain.				
11.	Saya hanya mengisi pulsa/ paket Telkomsel ketika ada kebutuhan medesak saja.				
12.	Hanya sinyal Telkomsel yang paling baik.				
13.	Saya menggunakan Kartu Telkomsel untuk keperluan sms dan telepon tetapi untuk keperluan internet saya menggunakan kartu lain.				
14.	Saya sering mengatakan bahwa sinyal Telkomsel yang paling kuat.				
15.	Selama ini saya hanya menggunakan satu produk Telkomsel.				
16.	Saya menyesal menggunakan Telkomsel karena sinyalnya sering tidak stabil.				
17.	Saya akan berpindah ke operator lain selain Telkomsel karena tarifnya lebih murah.				
18.	Saya baru pertama kali menggunakan Telkomsel.				
19.	Saya hanya menggunakan satu Kartu Telkomsel sekalipun saya memiliki <i>handphonedouble sim card</i> .				
20.	Saya merasa bosan dengan iklan dari Telkomsel.				
21.	Saya lebih sering menceritakan kekurangan Telkomsel dari pada kelebihanannya.				
22.	Saya selalu mengatakan bahwa Kartu Telkomsel dapat digunakan di daerah				

	terpencil				
23.	Hampir setiap minggu saya selalu membeli paket <i>talk mania</i> (TM)				
24.	Kadang-kadang saya mencoba menggunakan produk lain dari Telkomsel selain yang biasa saya gunakan.				
25.	Saya tidak akan berpindah ke operator lain sekalipun layanan Telkomsel sedikit lambat.				
26.	Saya menggunakan Telkomsel lebih dari satu tahun.				
27.	Ketika ditanya kartu yang paling bagus, saya akan mengatakan kartu lain selain Telkomsel.				
28.	Saya sering menceritakan dalam pelayanan Telkomsel sering sekali terjadi kegagalan layanan, seperti sms sering tidak terkirim, sinyal sering tidak stabil dll.				
29.	Saya mempunyai Kartu Simpati dan Kartu As yang dua-duanya aktif.				
30.	Saya rasa masih banyak kartu lain selain Telkomsel yang dapat memenuhi segala kebutuhan saya.				
31.	Ketika teman saya mencari saran tentang kartu Telkomsel, saya tidak memberi saran apapun.				
32.	Telkomsel memiliki banyak fasilitas/fitur yang dapat memenuhi segala kebutuhan saya.				

SKALA II

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya merasakan layanan Telkomsel kadang-kadang <i>trouble</i> .				
2.	Saya akan mencari informasi tentang Telkomsel sebelum membeli kartu Telkomsel.				
3.	Kualitas layanan yang diberikan oleh Telkomsel sesuai dengan apa yang selama ini saya pikirkan.				
4.	Ketika ada iklan dari Telkomsel, baik dalam <i>event</i> yang diiklankan oleh <i>sales girls</i> atau <i>sales boys</i> maupun melalui media lain seperti TV, internet, Baliho, radio, majalah maupun koran-koran, saya enggan melihatnya.				
5.	Saya akan mempertimbangkan saran teman saya yang menyarankan untuk membeli Kartu Telkomsel.				
6.	Iklan Telkomsel berbeda dengan kinerja kartu.				
7.	Sinyal dari Kartu Telkomsel sering timbul-tenggelam.				
8.	Saya pikir layanan Telkomsel lebih mengecewakan daripada operator lain.				
9.	Produk Telkomsel sesuai dengan yang disampaikan iklan.				
10.	Ada beberapa kebutuhan saya yang belum ada dalam fasilitas yang diberikan Telkomsel.				
11.	Saya akan menanyakan kepada teman saya sebelum saya membeli Kartu				

	Telkomsel.				
12.	Layanan <i>customer call</i> sering membuat saya menunggu lama dan membuat saya semakin bingung.				
13.	Saya percaya operator lain yang pernah saya gunakan lebih unggul daripada Telkomsel.				
14.	Promo Telkomsel hanya dapat digunakan oleh nomor tertentu.				
15.	Saya yakin Telkomsel dapat lebih memberikan kepuasan dalam hal layanan.				
16.	Kartu Telkomsel sesuai dengan harapan saya memenuhi semua kebutuhan dalam berkomunikasi.				
17.	Sekalipun teman saya memberikan saran, saya memutuskan sendiri untuk membeli Kartu Telkomsel.				
18.	Fasilitas/fitur yang disediakan Telkomsel sesuai dengan harapan saya.				
19.	Saya yakin Telkomsel lebih unggul dari pada kartu yang saya pakai sebelumnya.				
20.	Fasilitas/fitur Telkomsel lengkap, namun belum semua kebutuhan saya dapat tercukupi.				
21.	Saya pikir semua kartu sama saja, sama-sama sering eror dan sinyalnya tidak bagus di beberapa tempat.				
22.	Iklan Telkomsel sangat menggambarkan produk Telkomsel secara nyata.				
23.	Saya berharap mendapatkan sinyal dimanapun saya berada seperti teman				

	saya yang dapat menggunakan Telkomsel di daerah terpencil.				
24.	Informasi tentang slogan Telkomsel, “Telkomsel paling Indonesia”, mencerminkan produk Telkomsel.				
25.	Saya akan membeli Telkomsel atas dasar saran dari orang terdekat saya.				
26.	Kartu Telkomsel benar-benar dapat digunakan dimana saja saya berada.				
27.	Biasanya teman yang sudah lama menggunakan Telkomsel, mengatakan hal yang baik saja, karena itu saya abaikan saran teman saya.				
28.	Kualitas Telkomsel tidak berbeda dari informasi yang selama ini saya dapatkan.				
29.	Saya berharap Telkomsel sama murahannya dengan kartu yang saya pakai sebelumnya dan memiliki kualitas lebih bagus.				
30.	Dalam pikiran saya, mahalnya Telkomsel tidak sebanding dengan kualitas yang didapatkan.				
31.	Ketika hendak membeli Kartu Telkomsel, saya akan memutuskan sendiri.				
32.	Kualitas Telkomsel sangat berbeda dari apa yang selama ini diinformasikan iklan.				

SKALA III

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya merasa kualitas kartu Telkomsel sebanding dengan banyaknya pulsa/ kuota yang keluar/ digunakan.				
2.	Saya merasa kecewa karena kurangnya informasi tentang perbaikan kartu Telkomsel saya.				
3.	Terkadang saya merasa kurang efektif jika hendak membeli paket dari Telkomsel melalui panggilan layanan (*123#), harus memasukkan banyak angka untuk memilih.				
4.	Saya merasa kecewa dengan merk kartu Telkomsel yang saya gunakan.				
5.	Saya merasa puas karena kartu Telkomsel saya merupakan produk unggulan.				
6.	Saya cocok dengan pelayanan pegawai Gerai atau Grapari Telkomsel atau <i>cs call</i> .				
7.	Saya sering mendapati kartu Telkomsel saya tidak bisa dihubungi, sedangkan saya merasa kartu tersebut selalu aktif.				
8.	Terkadang paket yang sudah saya daftar tidak sesuai dengan yang saya dapatkan.				
9.	Saya kecewa, ketika memakai produk Telkomsel ini tidak sesuai dengan yang diiklan.				
10.	Saya merasa tidak ada yang berubah sebelum dan sesudah melakukan perbaikan dari Gerai/Grapari atau <i>cs</i>				

	<i>call.</i>				
11.	Secara berkala kartu saya mengirimkan pesan singkat tentang kemudahan dalam pengoprasian, contoh“Hanya dengan isi pulsa Rp 10ribu dapatkan tambahan pulsa 5ribu belaku 3hari”. Cek bonus di *889#.				
12.	Banyaknya keunggulan dari kartu Telkomsel yang saya beli membuat saya lebih terpuaskan daripada merk lain.				
13.	Saya puas karena kartu Telkomsel sesuai dengan yang diiklankan				
14.	Saya kecewa, kartu <i>chips</i> saya cepat rusak.				
15.	Desain kemasan kartu Telkomsel saya penuh inspirasi.				
16.	<i>Sim card</i> Kartu Telkomsel tidak bisa digunakan setelah lama tidak dipakai, sekalipun masa tenggangnya belum habis.				
17.	Saya puas dengan kualitas merk kartu Telkomsel saya.				
18.	Desain kemasan kartu Telkomsel saya tidak inovatif.				
19.	Telkomsel memiliki fasilitas lain selain untuk kebutuhan komunikasi, seperti adanya <i>e-banking</i> , NSP dan yang lain.				
20.	Kartu Telkomsel saya selalu bisa dihubungi dan tidak pernah <i>error</i> .				
21.	Selama saya menggunakan kartu ini, saya tidak pernah menemukan kartu saya rusak (<i>sim card</i>).				
22.	Saya tidak pernah mendapatkan				

	informasi tentang fitur-fitur tambahan atau paket-paket ter- <i>update</i> dari kartu Telkomsel saya.				
23.	Dalam kemasan kartu Telkomsel terdapat cara penggunaan dan beberapa kegunaan panggilan layanan (*888#).				
24.	Saya pernah mendapati telepon saya terputus sekalipun pulsa saya masih banyak.				
25.	Saya merasa puas dengan adanya informasi yang disediakan mengenai perbaikan kartu Telkomsel saya.				
26.	Masa berlaku kuota/ pulsa kartu Telkomsel saya lama.				
27.	Saya merasa pegawai Gerai atau Grapari Telkomsel atau <i>cs call</i> cepat dalam merespon keluhan saya.				
28.	Fasilitas dari Telkomsel sama dengan fasilitas dari operator lain.				
29.	Tampilan kemasan kartu Telkomsel saya membuat saya semakin bersemangat				
30.	Kartu Telkomsel saya kadang-kadang tidak bisa digunakan.				
31.	Jangka waktu masa tenggang kartu Telkomsel saya lama.				
32.	Harga pulsa/ kuota sebanding dengan harapan saya terhadap produk.				
33.	Saya kecewa, produk kartu Telkomsel saya kurang berkualitas dibanding produk lain.				
34.	Saya merasa dirugikan, pulsa/ kuota yang dipakai tidak sebanding dengan kualitas yang diberikan.				

35.	Saya merasa puas terhadap pelayanan pegawai Gerai/ Grapari atau <i>cs call</i> yang tepat menangani gangguan pada kartu Telkomsel saya.				
36.	Kartu Telkomsel saya dapat digunakan dengan baik dimanapun saya berada.				
37.	Tampilan kemasan kartu Telkomsel saya membosankan.				
38.	Kartu Telkomsel saya memudahkan saya dalam melakukan aktifitas lain, contohnya adanya <i>internet banking</i> .				
39.	Desain kemasan kartu Telkomsel saya tidak aplikatif/ tidak memberikan informasi.				
40.	Ketika saya di dalam kapal PELNI, saya tetap mendapat sinyal sekalipun jauh dari daratan.				
41.	Ternyata kartu Telkomsel saya mengecewakan bila dibandingkan dengan merk lain.				
42.	Ketika saya sedang telepon tidak akan terputus kecuali pulsa saya habis.				
43.	Saya merasa kesal karena lambatnya pegawai Gerai/ Grapari Telkomsel atau <i>cs call</i> dalam merespon keluhan saya.				
44.	Sekalipun banyak fasilitas fitur Telkomsel, namun sering tidak berfungsi dengan baik.				
45.	Saya menyesal menggunakan kartu Telkomsel ini, karena masa tenggangnya sebentar.				
46.	Saya sering mendapat <i>complain</i> dari teman karena pesan saya tidak terkirim sedangkan ada status terkirim.				

47.	Kecewa, masa berlaku pulsa/ kuota kartu Telkomsel saya singkat, sehingga banyak kuota terbuang sia-sia dan pulsa tidak bisa digunakan.				
48.	Ketika saya mendaftar paket tertentu, yang saya dapatkan sesuai dengan apa yang saya daftar.				
49.	Saya merasa banyak waktu yang terbuang ketika mendatangi atau menelpon <i>cs call</i> ketika ada keluhan terhadap kartu Telkomsel saya.				
50.	Harga pulsa/ kuota tidak sebanding dengan harapan saya terhadap produk.				
51.	Saya merasa puas karena kartu Telkomsel saya merupakan produk berkualitas.				
52.	Saya senang kartu Telkomsel saya sesuai dengan yang informasi yang selama ini saya dapatkan, sinyal kuat.				
53.	Tampilan desain kemasan kartu Telkomsel saya menarik.				
54.	Dalam menu panggilan layanan (*999#) bahasanya mudah dimengerti.				
55.	Saya dapat menggunakan kartu saya pada semua <i>handphone</i> yang spesifikasi <i>gsm</i> .				
56.	Ketika di daerah terpencil kartu lain mendapatkan sinyal, namun, Telkomsel tidak.				
57.	Saya merasa kecewa karena kartu Telkomsel saya bukan merupakan produk berkualitas.				
58.	Saya tetap dapat menggunakan kartu Telkomsel saya ketika berada di daerah				

	terpencil.				
59.	Tampilan kemasan kartu Telkomsel saya monoton.				
60.	Setiap saya mengirim pesan tidak pernah ada pesan yang tertunda/ <i>pending</i> .				
61.	Sekalipun sudah lama tidak digunakan <i>sim card</i> saya masih bisa digunakan bila masih dalam masa tenggang.				
62.	Saya kecewa karena produk ini tidak sesuai dengan informasi tentang kualitas diberikan oleh iklan.				
63.	Kecepatan download Telkomsel lebih lambat daripada operator lain.				
64.	Terkadang kartu Telkomsel saya tidak dapat terdeteksi dalam <i>handphone</i> .				

Data Try out Skala Loyalitas

Nomor Responden	Nomor Butir Soal																																Skor Total	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32		
1	4	1	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4	1	1	3	3	1	3	2	4	2	4	1	1	1	3	79	
2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	94	
3	4	2	2	3	3	3	2	2	2	4	1	4	1	4	1	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	4	3	2	2	2	3	3	88	
4	3	1	2	3	2	1	3	2	1	3	1	4	1	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	2	4	3	3	3	3	4	86	
5	4	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	4	3	3	4	4	1	3	3	3	3	3	1	4	2	3	3	3	2	2	3	3	87	
6	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	4	4	4	3	4	1	2	3	4	1	3	2	2	2	4	1	2	3	3	79	
7	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	79	
8	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	121	
9	4	4	2	3	4	1	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	4	3	2	3	103
10	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	2	4	2	3	2	2	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	78	
11	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	84	
12	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	86	
13	4	2	2	1	2	3	3	1	2	2	1	4	2	4	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	1	3	2	1	2	3	2	79	
14	4	2	3	2	2	3	2	3	1	2	2	3	1	4	1	4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	2	4	2	2	3	3	85	
15	1	1	2	3	1	3	4	1	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	86	
16	1	1	2	3	3	3	4	2	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	84	
17	4	3	2	3	3	2	4	2	3	3	1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	1	4	2	2	3	4	92	
18	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	90	
19	4	1	1	3	1	4	2	1	1	4	3	3	1	4	1	4	3	4	4	4	4	4	1	1	1	4	1	4	1	2	3	1	80	
20	3	1	1	3	3	2	3	2	4	4	1	4	4	4	4	3	1	3	4	2	3	4	1	4	2	4	2	3	2	2	3	3	89	
21	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3	1	1	3	3	76	
22	4	2	4	4	4	3	3	1	1	2	3	4	1	4	3	2	1	3	1	1	3	4	1	4	2	4	3	1	2	1	3	3	82	
23	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	79	
24	3	1	3	2	1	3	2	3	2	2	2	4	2	4	3	3	1	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	1	1	3	3	80	
25	2	1	3	4	4	3	4	2	3	2	1	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	2	2	2	3	2	2	4	3	88	
26	4	3	1	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	3	4	3	3	2	3	83	
27	3	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	81	
28	4	3	2	3	2	4	4	2	2	2	3	4	2	3	2	3	2	3	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	89	
29	2	2	2	3	3	2	2	2	1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	2	3	3	87	
30	3	1	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	91	
31	4	2	1	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	2	4	3	3	4	2	3	4	93	
32	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	86	

Data Try out Skala Harapan

Nomor Responden	Nomor Butir Soal																																Skor	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	Total	
1	2	4	2	2	3	2	3	3	3	1	4	3	1	3	3	3	1	3	2	1	4	3	4	3	3	2	3	3	4	1	1	1	1	81
2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	99	
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	4	2	4	4	2	3	3	4	3	3	4	2	2	4	3	2	3	96	
4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	2	3	2	4	3	2	3	4	1	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	2	2	96	
5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	4	3	2	3	3	2	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	98	
6	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	2	3	2	2	4	3	3	3	2	4	2	2	4	2	1	3	84	
7	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	76	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	110
9	3	4	4	3	3	1	4	4	4	2	3	3	3	1	4	4	1	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	2	1	1	4	96	
10	2	3	3	2	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	81	
11	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	88	
12	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	88	
13	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	3	2	3	4	1	1	3	78
14	3	4	3	3	3	3	4	3	3	1	4	3	1	1	4	2	3	3	2	1	2	3	4	2	3	3	3	3	3	4	2	3	89	
15	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	89	
16	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	2	4	90	
17	2	4	4	1	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	1	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	1	3	98	
18	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	95	
19	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	2	2	3	91	
20	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	1	2	2	2	1	2	3	1	2	3	2	2	3	2	1	3	4	3	81	
21	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	89	
22	1	2	4	2	2	1	3	1	2	1	2	2	3	2	1	3	2	2	4	3	1	1	3	3	2	1	2	2	3	4	2	4	71	
23	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	89	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	89	
25	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	1	1	3	94	
26	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	87	
27	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	87	
28	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	1	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	4	1	2	2	3	3	2	3	81	
29	3	3	2	3	2	1	3	3	1	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2	3	80	
30	3	3	3	3	4	4	4	4	3	1	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	95	
31	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	2	1	3	4	3	3	2	1	2	4	3	2	3	82	
32	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	80	

Data Try out Skala Loyalitas

Nomor Responden	Nomor Butir Soal																																Skor Total	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32		
1	4	1	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4	1	1	3	3	1	3	2	4	2	4	1	1	1	3	79	
2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	94	
3	4	2	2	3	3	3	2	2	2	4	1	4	1	4	1	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	4	3	2	2	2	3	3	88	
4	3	1	2	3	2	1	3	2	1	3	1	4	1	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	2	4	3	3	3	3	4	86	
5	4	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	4	3	3	4	4	1	3	3	3	3	3	1	4	2	3	3	3	2	2	3	3	87	
6	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	4	4	4	3	4	1	2	3	4	1	3	2	2	2	4	1	2	3	3	79	
7	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	79	
8	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	121	
9	4	4	2	3	4	1	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	4	3	2	3	103
10	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	2	4	2	3	2	2	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	78	
11	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	84	
12	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	86	
13	4	2	2	1	2	3	3	1	2	2	1	4	2	4	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	1	3	2	1	2	3	2	79	
14	4	2	3	2	2	3	2	3	1	2	2	3	1	4	1	4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	2	4	2	2	3	3	85	
15	1	1	2	3	1	3	4	1	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	86	
16	1	1	2	3	3	3	4	2	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	84	
17	4	3	2	3	3	2	4	2	3	3	1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	1	4	2	2	3	4	92	
18	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	90	
19	4	1	1	3	1	4	2	1	1	4	3	3	1	4	1	4	3	4	4	4	4	4	1	1	1	4	1	4	1	2	3	1	80	
20	3	1	1	3	3	2	3	2	4	4	1	4	4	4	4	3	1	3	4	2	3	4	1	4	2	4	2	3	2	2	3	3	89	
21	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3	1	1	3	3	76	
22	4	2	4	4	4	3	3	1	1	2	3	4	1	4	3	2	1	3	1	1	3	4	1	4	2	4	3	1	2	1	3	3	82	
23	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	79	
24	3	1	3	2	1	3	2	3	2	2	2	4	2	4	3	3	1	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	1	1	3	3	80	
25	2	1	3	4	4	3	4	2	3	2	1	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	2	2	2	3	2	2	4	3	88	
26	4	3	1	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	3	4	3	3	2	3	83	
27	3	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	81	
28	4	3	2	3	2	4	4	2	2	2	3	4	2	3	2	3	2	3	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	89	
29	2	2	2	3	3	2	2	2	1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	2	3	3	87	
30	3	1	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	91	
31	4	2	1	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	2	4	3	3	4	2	3	4	93	
32	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	86	

Data Try out Skala Harapan

Nomor Responden	Nomor Butir Soal																																Skor	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	Total	
1	2	4	2	2	3	2	3	3	3	1	4	3	1	3	3	3	1	3	2	1	4	3	4	3	3	2	3	3	4	1	1	1	1	81
2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	99	
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	4	4	2	4	4	2	3	3	4	3	3	4	2	2	4	3	2	3	96	
4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	2	3	2	4	3	2	3	4	1	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	2	2	96	
5	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	4	3	2	3	3	2	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	98	
6	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	2	3	2	2	4	3	3	3	2	4	2	2	4	2	1	3	84	
7	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	76	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	110
9	3	4	4	3	3	1	4	4	4	2	3	3	3	1	4	4	1	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3	3	2	1	1	4	96	
10	2	3	3	2	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	81	
11	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	88	
12	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	88	
13	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	3	2	3	4	1	1	3	78
14	3	4	3	3	3	3	4	3	3	1	4	3	1	1	4	2	3	3	2	1	2	3	4	2	3	3	3	3	3	4	2	3	89	
15	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	89	
16	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	2	4	90	
17	2	4	4	1	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	1	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	1	3	98	
18	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	95	
19	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	2	2	3	91	
20	1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	1	2	2	2	1	2	3	1	2	3	2	2	3	2	1	3	4	3	81	
21	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	89	
22	1	2	4	2	2	1	3	1	2	1	2	2	3	2	1	3	2	2	4	3	1	1	3	3	2	1	2	2	3	4	2	4	71	
23	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	89	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	89	
25	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	1	1	3	94	
26	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	87	
27	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	87	
28	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	1	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	4	1	2	2	3	3	2	3	81	
29	3	3	2	3	2	1	3	3	1	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	2	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2	3	80	
30	3	3	3	3	4	4	4	4	3	1	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	95	
31	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	2	1	3	4	3	3	2	1	2	4	3	2	3	82	
32	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	80	

HASIL UJI REABILITAS *TRY OUT*

1. Reliabilitas Loyalitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	32	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.772	32

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
aitem_1	83.22	69.983	.151	.774
aitem_2	84.44	64.319	.521	.752
aitem_3	84.22	70.112	.176	.771
aitem_4	83.72	68.338	.322	.764
aitem_5	83.84	66.588	.403	.759
aitem_6	83.81	72.093	.037	.777
aitem_7	83.69	74.544	-.146	.787
aitem_8	84.22	68.370	.355	.763
aitem_9	84.00	64.839	.489	.754
aitem_10	83.62	67.984	.392	.761
aitem_11	83.91	69.894	.158	.773
aitem_12	83.03	72.289	.039	.776
aitem_13	83.81	66.028	.386	.760

aitem_14	83.00	71.613	.113	.773
aitem_15	83.56	70.190	.143	.774
aitem_16	83.22	70.757	.213	.769
aitem_17	84.03	66.870	.439	.758
aitem_18	83.19	70.738	.236	.768
aitem_19	83.53	67.289	.332	.763
aitem_20	83.66	69.201	.306	.765
aitem_21	83.34	70.168	.346	.765
aitem_22	83.16	70.717	.228	.769
aitem_23	84.31	66.222	.482	.756
aitem_24	83.28	69.628	.323	.765
aitem_25	84.09	69.184	.375	.763
aitem_26	83.19	68.415	.319	.764
aitem_27	83.72	68.725	.338	.764
aitem_28	83.38	71.081	.128	.773
aitem_29	84.19	64.738	.528	.752
aitem_30	84.19	65.770	.614	.751
aitem_31	83.66	77.523	-.428	.793
aitem_32	83.41	68.572	.428	.761

2. Reliabilitas Harapan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	32	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
------------------	------------

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.784	32

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
aitem_1	85.88	58.887	.585	.764
aitem_2	85.50	59.935	.499	.768
aitem_3	85.34	62.620	.291	.778
aitem_4	85.50	64.323	.221	.781
aitem_5	85.56	61.738	.410	.774
aitem_6	85.66	62.104	.296	.778
aitem_7	85.38	62.629	.303	.778
aitem_8	85.31	60.351	.643	.766
aitem_9	85.53	61.934	.367	.775
aitem_10	86.06	62.577	.373	.779
aitem_11	85.62	62.113	.353	.776
aitem_12	85.56	62.512	.415	.775
aitem_13	85.91	60.733	.394	.773
aitem_14	86.03	65.064	.349	.790
aitem_15	85.31	57.964	.672	.760
aitem_16	85.44	61.093	.555	.769
aitem_17	86.12	64.694	.095	.787
aitem_18	85.41	60.701	.634	.767
aitem_19	85.47	60.580	.424	.772
aitem_20	86.09	63.959	.172	.783
aitem_21	85.62	58.694	.535	.765
aitem_22	85.66	59.201	.632	.763
aitem_23	85.00	62.903	.353	.777
aitem_24	85.34	61.394	.376	.774
aitem_25	85.59	63.152	.260	.780
aitem_26	85.44	57.738	.616	.761

aitem_27	85.72	66.015	-.007	.790
aitem_28	85.62	67.274	-.138	.794
aitem_29	85.31	68.222	-.185	.804
aitem_30	85.66	67.910	-.161	.804
aitem_31	86.41	67.991	-.189	.799
aitem_32	85.56	68.125	-.194	.800

3. Reliabilitas Kepuasan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	32	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	64

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
aitem_1	174.62	225.339	.373	.890
aitem_2	175.12	231.016	.140	.892
aitem_3	175.47	238.451	-.236	.897
aitem_4	174.97	223.515	.515	.889
aitem_5	174.69	226.996	.428	.890
aitem_6	174.91	227.701	.312	.891
aitem_7	175.06	225.867	.392	.890
aitem_8	175.09	226.475	.323	.891

aitem_9	175.16	227.104	.263	.892
aitem_10	174.97	234.096	-.048	.895
aitem_11	174.94	232.448	.041	.894
aitem_12	175.00	223.290	.442	.889
aitem_13	174.97	222.225	.644	.888
aitem_14	175.03	221.515	.646	.888
aitem_15	175.03	230.160	.136	.893
aitem_16	175.22	228.499	.197	.892
aitem_17	174.75	229.871	.266	.891
aitem_18	175.16	223.943	.471	.889
aitem_19	174.81	225.448	.516	.889
aitem_20	175.19	229.190	.182	.892
aitem_21	175.03	227.257	.324	.891
aitem_22	175.19	224.480	.406	.890
aitem_23	174.75	225.097	.400	.890
aitem_24	175.06	225.028	.437	.890
aitem_25	174.88	225.726	.444	.890
aitem_26	175.38	231.274	.091	.893
aitem_27	174.97	225.386	.380	.890
aitem_28	175.09	227.120	.270	.891
aitem_29	175.12	229.081	.192	.892
aitem_30	175.12	225.210	.451	.890
aitem_31	175.44	225.802	.268	.892
aitem_32	174.84	222.717	.592	.888
aitem_33	174.91	226.346	.354	.890
aitem_34	175.03	219.902	.629	.887
aitem_35	174.84	233.168	.020	.893
aitem_36	174.78	226.886	.276	.891
aitem_37	175.09	223.959	.485	.889
aitem_38	175.06	227.480	.304	.891
aitem_39	175.19	225.641	.413	.890
aitem_40	175.31	227.577	.236	.892
aitem_41	175.03	224.741	.425	.890

aitem_42	174.94	231.609	.061	.894
aitem_43	175.09	226.152	.368	.890
aitem_44	175.09	228.991	.218	.892
aitem_45	175.16	224.394	.343	.891
aitem_46	175.03	222.805	.573	.888
aitem_47	175.44	224.964	.451	.889
aitem_48	174.94	231.673	.083	.893
aitem_49	175.22	223.789	.512	.889
aitem_50	175.31	224.093	.390	.890
aitem_51	174.72	223.693	.457	.889
aitem_52	174.81	225.254	.390	.890
aitem_53	174.97	229.838	.196	.892
aitem_54	174.97	230.225	.141	.893
aitem_55	174.88	229.468	.199	.892
aitem_56	175.19	226.867	.240	.892
aitem_57	175.09	223.120	.489	.889
aitem_58	174.72	231.047	.098	.893
aitem_59	175.19	223.254	.501	.889
aitem_60	174.88	229.597	.174	.892
aitem_61	175.19	224.286	.365	.890
aitem_62	175.19	221.641	.543	.888
aitem_63	174.81	224.028	.420	.890
aitem_64	175.09	226.346	.269	.892

SKALA



IDENTITAS DIRI

1. Inisial Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :
4. Fakultas :

Pengantar

Saya dari mahasiswa Prodi Psikologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, sedang melakukan penelitian dalam rangka tryout skala penelitian. Saya berharap bantuan dari saudara/i agar berkenan untuk mengisi skala yang saya berikan.

Skala yang saya berikan terkait dengan produk yang saudara/i gunakan sehari-hari sehingga tidak ada pilihan jawaban yang dianggap benar/salah. Oleh karena itu saya sangat mengharapkan kesungguhan serta kejujuran saudara/i.

Akhir kata, saya ucapkan terimakasih atas kesediaan saudara/i dalam keterlibatan penelitian ini.

Hormat saya,

Kasanah Dwi Cahya Kurniasari

Peneliti

Petunjuk Pengerjaan

1. Lengkapilah terlebih dahulu identitas anda.
2. Pilihlah satu jawaban dengan memberikan tanda silang (x) pada pilihan jawaban yang telah disediakan dengan ketentuan sebagai berikut :
SS : jika jawaban sangat setuju dengan pernyataan
S : Jika jawaban setuju dengan pernyataan
TS : Jika jawaban tidak setuju dengan pernyataan
STS : Jika jawaban sangat tidak setuju dengan pernyataan
3. Apabila anda ingin mengubah jawaban maka beri tanda (–) pada jawaban sebelumnya, kemudian beri tanda silang (x) pada jawaban yang baru dan yang dianggap sesuai dengan anda.
4. Usahakan tidak ada pernyataan yang terlewat.
5. Jawab pertanyaan dengan sejujurnya dan sesuai dengan kondisi anda sebenarnya.
6. Kerahasiaan jawaban yang saudara berikan akan dijamin oleh peneliti.

Contoh :

Isi jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan anda dengan tanda silang (x)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya pikir kartu Telkomsel yang paling murah		X		

Tetapi anda berubah pikiran

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya pikir kartu Telkomsel yang paling murah		X	X	

Selamat mengerjakan

SKALA 1

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya menggunakan Telkomsel lebih dari setahun				
2.	Kadang-kadang saya mencoba menggunakan produk lain dari Telkomsel selain yang biasa saya gunakan.				
3.	Ketika ditanya kartu yang paling bagus, saya akan mengatakan kartu lain selain Telkomsel.				
4.	Saya rasa masih banyak kartu lain selain Telkomsel yang dapat memenuhi segala kebutuhan saya.				
5.	Hampir setiap minggu saya selalu membeli paket <i>talk mania</i> (TM)				
6.	Jika teman-teman saya sedang membicarakan kartu mereka, saya selalu menyarankan mereka menggunakan Telkomsel				
7.	Saya menggunakan Kartu Telkomsel untuk keperluan sms dan telepon tetapi untuk keperluan internet saya menggunakan kartu lain.				
8.	Saya akan berpindah ke operator lain selain Telkomsel karena tarifnya lebih murah.				
9.	Saya tidak akan berpindah ke operator lain sekalipun layanan Telkomsel sedikit lambat.				
10.	Saya mempunyai Kartu Simpati dan Kartu As yang dua-duanya aktif				

11.	Saya hanya menggunakan satu Kartu Telkomsel sekalipun saya memiliki <i>handphone double sim card</i> .				
12.	Harga paket Telkomsel lebih mahal dari yang lain, membuat saya malas membeli.				
13.	Ketika kartu telkomsel saya rusak, saya akan datang ke Gerai/ Grapari Telkomsel untuk mendapatkan kartu baru daripada membeli kartu dari operator lain				
14.	Telkomsel memiliki banyak fasilitas/fitur yang dapat memenuhi segala kebutuhan saya				
15.	Saya lebih sering menceritakan kekurangan Telkomsel dari pada kelebihanannya.				
16.	Saya merasa bosan dengan iklan dari Telkomsel.				
17.	Untuk keperluan komunikasi sms dan telpon saya menggunakan Telkomsel, untuk kartu internet saya saya juga menggunakan Telkomsel.				
18.	Kadang-kadang saya menyempatkan melihat iklan dari Telkomsel untuk produk selain yang saya gunakan.				
19.	Saya akan menggunakan kartu lain selain Telkomsel apabila Telkomsel buruk dalam pelayanan.				

Periksalah kembali jawaban anda, jangan sampai ada nomor yang terlewatkan

😊😊😊 Terima kasih 😊😊😊

SKALA II

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Kartu Telkomsel benar-benar dapat digunakan dimana saja saya berada.				
2.	Informasi tentang slogan Telkomsel, “Telkomsel paling Indonesia”, mencerminkan produk Telkomsel.				
3.	Saya pikir semua kartu sama saja, sama-sama sering <i>error</i> dan sinyalnya tidak bagus di beberapa tempat.				
4.	Promo Telkomsel hanya dapat digunakan oleh nomor tertentu.				
5.	Saya berharap mendapatkan sinyal dimanapun saya berada seperti teman saya yang dapat menggunakan Telkomsel di daerah terpencil.				
6.	Iklan Telkomsel berbeda dengan kinerja kartu.				
7.	Saya merasakan layanan Telkomsel kadang-kadang <i>trouble</i> .				
8.	Ada beberapa kebutuhan saya yang belum ada dalam fasilitas yang diberikan Telkomsel.				
9.	Saya akan menanyakan kepada teman saya sebelum saya membeli Kartu Telkomsel.				
10.	Saya yakin Telkomsel lebih unggul dari pada kartu yang saya pakai sebelumnya.				
11.	Layanan <i>customer call</i> sering membuat saya menunggu lama dan membuat saya semakin bingung.				

12.	Saya pikir layanan Telkomsel lebih mengecewakan daripada operator lain.				
13.	Saya yakin Telkomsel dapat lebih memberikan kepuasan dalam hal layanan.				
14.	Kartu Telkomsel sesuai dengan harapan saya memenuhi semua kebutuhan dalam berkomunikasi.				
15.	Sinyal dari Kartu Telkomsel sering timbul-tenggelam.				
16.	Saya percaya operator lain yang pernah saya gunakan lebih unggul daripada Telkomsel.				
17.	Produk Telkomsel sesuai dengan yang disampaikan iklan.				
18.	Saya akan mencari informasi tentang Telkomsel sebelum membeli kartu Telkomsel.				
19.	Fasilitas/fitur yang disediakan Telkomsel sesuai dengan harapan saya.				
20.	Iklan Telkomsel sangat menggambarkan produk Telkomsel secara nyata.				

Periksalah kembali jawaban anda, jangan sampai ada nomor yang terlewatkan

☺☺☺ Terima kasih ☺☺☺

SKALA III

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Dalam kemasan kartu Telkomsel terdapat cara penggunaan dan beberapa kegunaan panggilan layanan (*888#).				
2.	Saya merasa puas dengan adanya informasi yang disediakan mengenai perbaikan kartu Telkomsel saya.				
3.	Saya kecewa, kartu <i>chips</i> saya cepat rusak.				
4.	Terkadang paket yang sudah saya daftar tidak sesuai dengan yang saya dapatkan.				
5.	Kecepatan download Telkomsel lebih lambat daripada operator lain.				
6.	Saya merasa kualitas kartu Telkomsel sebanding dengan banyaknya pulsa/ kuota yang keluar/ digunakan.				
7.	Banyaknya keunggulan dari kartu Telkomsel yang saya beli membuat saya lebih terpuaskan daripada merk lain.				
8.	Saya kecewa, produk kartu Telkomsel saya kurang berkualitas dibanding produk lain.				
9.	Saya merasa kesal karena lambatnya pegawai Gerai/ Grapari Telkomsel atau <i>cs call</i> dalam merespon keluhan saya.				
10.	Saya sering mendapati kartu Telkomsel saya tidak bisa dihubungi, sedangkan saya merasa kartu tersebut selalu aktif.				
11.	Kartu Telkomsel saya memudahkan				

	saya dalam melakukan aktifitas lain, contohnya adanya <i>internet banking</i> .				
12.	Saya merasa pegawai Gerai atau Grapari Telkomsel atau <i>cs call</i> cepat dalam merespon keluhan saya.				
13.	Saya merasa kecewa karena kartu Telkomsel saya bukan merupakan produk berkualitas.				
14.	Saya merasa banyak waktu yang terbuang ketika mendatangi atau menelpon <i>cs call</i> ketika ada keluhan terhadap kartu Telkomsel saya.				
15.	Kecewa, masa berlaku pulsa/ kuota kartu Telkomsel saya singkat, sehingga banyak kuota terbuang sia-sia dan pulsa tidak bisa digunakan.				
16.	Selama saya menggunakan kartu ini, saya tidak pernah menemukan kartu saya rusak (<i>sim card</i>).				
17.	Saya puas karena kartu Telkomsel sesuai dengan yang diiklankan				
18.	Saya merasa dirugikan, pulsa/ kuota yang dipakai tidak sebanding dengan kualitas yang diberikan.				
19.	Tampilan kemasan kartu Telkomsel saya monoton.				
20.	Saya kecewa karena produk ini tidak sesuai dengan informasi tentang kualitas diberikan oleh iklan.				
21.	Saya merasa puas karena kartu Telkomsel saya merupakan produk berkualitas.				
22.	Harga pulsa/ kuota sebanding dengan harapan saya terhadap produk.				

23.	Desain kemasan kartu Telkomsel saya tidak inovatif.				
24.	Saya pernah mendapati telepon saya terputus sekalipun pulsa saya masih banyak.				
25.	Saya sering mendapat <i>complain</i> dari teman karena pesan saya tidak terkirim sedangkan ada status terkirim.				
26.	Saya merasa puas karena kartu Telkomsel saya merupakan produk unggulan.				
27.	Saya cocok dengan pelayanan pegawai Gerai atau Grapari Telkomsel atau <i>cs call</i> .				
28.	Ternyata kartu Telkomsel saya mengecewakan bila dibandingkan dengan merk lain.				
29.	Tampilan kemasan kartu Telkomsel saya membosankan.				
30.	Saya menyesal menggunakan kartu Telkomsel ini, karena masa tenggangnya sebentar.				
31.	Sekalipun sudah lama tidak digunakan <i>sim card</i> saya masih bisa digunakan bila masih dalam masa tenggang.				
32.	Saya senang kartu Telkomsel saya sesuai dengan yang informasi yang selama ini saya dapatkan, sinyal kuat.				
33.	Desain kemasan kartu Telkomsel saya tidak aplikatif/ tidak memberikan informasi.				
34.	Saya tidak pernah mendapatkan informasi tentang fitur-fitur tambahan atau paket-paket <i>ter-update</i> dari kartu				

	Telkomsel saya.				
35.	Kartu Telkomsel saya kadang-kadang tidak bisa digunakan.				
36.	Telkomsel memiliki fasilitas lain selain untuk kebutuhan komunikasi, seperti adanya <i>e-banking</i> , NSP dan yang lain.				
37.	Harga pulsa/ kuota tidak sebanding dengan harapan saya terhadap produk.				
38.	Saya merasa kecewa dengan merk kartu Telkomsel yang saya gunakan.				

Periksalah kembali jawaban anda, jangan sampai ada nomor yang terlewatkan

😊😊😊 Terima kasih 😊😊😊

Data Penelitian Skala Loyalitas

Nomor Responden	Nomor Butir Soal																			Skor Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
1	4	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	49
2	4	4	2	1	3	2	1	3	2	2	3	3	4	2	3	2	2	2	3	48
3	3	4	4	2	2	3	1	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	54
4	4	4	3	2	1	2	1	2	1	1	2	1	4	3	3	3	1	3	2	43
5	4	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	1	3	2	1	41
6	4	3	1	3	2	4	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	1	44
7	4	3	4	3	2	3	3	3	3	1	4	4	4	3	3	3	3	2	3	58
8	4	2	3	3	2	4	3	2	3	2	1	3	4	3	3	3	4	2	2	53
9	3	2	2	2	2	2	3	1	2	3	3	3	4	2	3	2	2	3	3	47
10	4	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	2	4	4	4	3	2	4	1	53
11	4	3	4	1	1	3	4	1	1	1	1	3	1	4	4	3	2	3	1	45
12	1	4	3	2	1	2	4	2	1	2	2	3	2	2	2	3	4	3	2	45
13	4	3	3	2	1	2	2	2	3	3	3	1	4	4	3	3	3	2	1	49
14	1	3	3	1	3	3	1	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	41
15	4	3	3	2	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	48
16	4	3	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	46
17	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	1	3	3	52
18	4	3	4	2	3	3	1	1	4	3	1	1	1	4	1	4	1	4	1	46
19	4	4	2	2	1	2	4	3	2	2	3	2	4	2	2	3	3	3	2	50
20	2	3	3	3	1	2	4	1	1	2	2	1	3	2	1	2	3	2	2	40
21	4	3	2	2	1	3	4	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	47
22	4	4	1	1	2	3	2	3	2	1	2	2	4	4	4	4	2	2	3	50
23	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	1	34
24	4	2	3	3	2	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	61
25	3	3	2	2	3	3	1	3	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	3	49
26	4	4	3	4	2	4	3	3	4	2	2	4	4	3	3	3	3	3	2	60
27	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	1	1	3	2	3	3	2	2	3	48
28	2	3	3	3	1	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	50
29	4	3	3	3	1	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	56
30	4	4	3	2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	45
31	4	4	1	1	1	2	1	3	4	2	4	1	4	2	3	3	1	2	3	46
32	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	51
33	3	2	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	55
34	3	4	3	1	3	3	1	3	4	3	1	2	2	4	2	3	4	3	3	52
35	4	2	4	3	2	3	4	4	3	2	2	3	2	4	3	4	4	2	3	58
36	4	3	3	3	4	2	1	3	3	2	2	1	4	3	3	1	2	2	2	48
37	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	66
38	3	3	2	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	53
39	3	4	3	1	1	4	3	1	2	4	1	2	2	4	3	1	2	4	3	48
40	3	4	2	1	2	2	1	2	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	3	53
41	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	2	54
42	4	3	3	1	1	2	3	2	2	1	1	2	4	3	3	2	3	2	1	43
43	3	2	1	4	2	4	3	2	4	1	2	1	2	1	1	3	3	2	2	43
44	2	4	2	2	1	1	1	1	1	2	1	3	3	3	2	3	2	3	1	38
45	3	4	1	2	1	3	3	2	2	1	4	2	2	3	3	1	2	3	2	44
46	3	4	3	2	1	2	1	2	4	2	2	3	4	1	1	2	3	4	3	47
47	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2	1	1	4	3	3	3	2	4	2	46
48	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	52
49	4	4	3	1	2	1	1	1	4	1	4	1	4	3	3	3	3	3	1	47
50	3	4	3	2	3	2	2	1	3	2	1	2	2	3	1	2	4	3	2	45
51	4	3	1	2	3	2	3	3	2	3	4	1	4	4	2	1	2	3	2	49
52	4	3	3	2	3	3	4	1	3	1	1	2	2	3	4	2	3	4	1	49
53	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	64
54	4	2	4	2	2	1	3	4	2	1	1	1	1	2	3	4	1	1	4	43
55	4	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	49
56	4	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	3	3	3	2	1	2	3	1	41
57	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	1	2	1	3	4	2	2	56
58	3	3	3	3	2	1	4	3	3	2	3	3	2	2	2	1	3	2	2	47
59	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	4	2	2	2	3	2	3	2	1	43
60	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	2	2	1	1	2	2	2	4	53
61	4	3	3	2	3	2	2	1	2	3	3	2	4	1	3	2	1	2	2	45
62	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	1	2	2	1	2	2	2	2	3	50

63	3	2	2	1	2	3	1	3	3	2	4	2	3	4	2	2	4	3	3	49
64	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	2	1	2	2	2	1	2	1	3	52
65	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	1	2	1	1	1	2	2	3	51
66	4	3	3	4	2	3	1	3	3	2	1	2	2	3	3	2	2	4	2	49
67	4	3	3	4	2	2	2	1	3	2	2	4	3	4	3	2	3	4	2	53
68	3	4	3	4	3	4	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	54
69	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	1	1	2	1	2	2	2	1	4	51
70	3	4	3	3	3	2	2	1	3	2	2	4	3	2	2	3	4	3	3	52
71	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	2	1	2	2	2	2	4	53
72	3	4	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	50
73	3	3	3	3	3	3	1	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	51
74	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	64
75	2	2	1	2	2	1	3	2	4	2	4	2	1	3	3	1	3	2	1	41
76	3	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	45
77	3	4	2	3	3	1	3	2	4	2	2	3	1	3	3	1	2	3	1	46
78	3	3	1	3	3	1	3	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	46
79	1	3	4	1	3	2	1	4	3	1	2	3	4	3	3	1	3	3	3	48
80	3	4	2	3	1	2	2	1	3	2	1	2	3	2	2	1	4	3	3	44
81	4	3	3	3	3	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	4	2	2	45
82	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	62
83	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	61
84	4	3	3	4	2	3	1	1	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	1	51
85	4	3	3	2	1	2	2	3	3	4	2	1	2	1	2	2	3	4	2	46
86	4	2	2	4	3	2	1	4	1	3	4	2	4	4	3	2	4	3	3	55
87	3	2	1	2	2	4	2	3	3	3	3	2	4	2	2	3	1	4	3	49
88	2	3	1	3	4	1	1	3	3	2	2	1	3	2	2	4	2	4	2	45
89	4	3	1	3	2	4	2	3	2	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	56
90	4	3	1	2	2	2	2	1	4	4	1	2	4	4	2	1	4	3	1	47
91	3	4	3	2	2	3	2	4	2	2	1	2	2	1	3	2	3	3	3	47
92	4	3	2	2	3	2	1	2	2	1	4	2	2	3	3	3	4	3	1	47
93	3	4	1	2	3	1	4	3	2	3	4	3	1	2	4	4	2	3	2	51
94	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	2	3	1	57
95	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	60
96	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	60
97	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	1	4	3	2	1	58
98	4	3	3	4	3	4	2	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	61
99	4	3	3	4	3	4	2	3	3	2	2	1	2	3	1	3	3	2	2	50
100	4	3	3	1	3	3	1	3	3	4	3	2	4	3	2	1	2	3	1	49
101	4	1	4	4	2	2	1	4	1	2	1	4	1	4	4	2	2	2	4	49
102	2	3	2	1	1	1	4	2	3	2	4	2	4	3	3	3	1	3	1	45
103	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	62
104	4	3	3	2	4	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	2	55
105	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	64
106	4	3	2	2	1	2	1	2	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	49
107	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	53
108	4	3	3	2	1	3	2	3	3	2	4	2	3	3	3	2	3	2	1	49
109	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	47
110	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	2	63
111	1	1	3	2	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	4	1	41
112	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	63
113	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	1	56
114	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	1	2	2	1	2	2	2	2	4	52
115	4	3	1	2	2	1	2	1	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	4	50
116	3	4	3	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	3	1	2	2	4	2	40
117	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	1	2	3	4	2	2	3	3	4	58
118	4	3	2	1	3	2	2	1	3	4	3	1	3	4	2	3	4	3	1	49
119	4	3	3	2	3	3	3	2	4	2	2	3	3	2	2	1	3	2	2	49
120	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	1	2	2	1	2	2	2	2	4	52
121	3	4	3	1	1	3	3	2	2	4	4	2	3	4	1	1	2	4	2	49
122	2	3	3	4	4	2	2	3	1	2	2	3	1	2	1	2	1	2	2	42
123	4	3	3	2	2	2	3	2	4	3	2	3	3	4	2	2	3	3	4	54

Data Penelitian Skala Harapan

Nomor Responden	Nomor Butir Soal																				Skor Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	52
2	4	3	2	2	3	2	1	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	50
3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
4	4	3	4	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	61
5	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	48
6	4	3	3	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	55
7	4	3	4	1	4	1	2	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	64
8	4	4	3	3	4	2	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	65
9	4	3	3	4	3	2	2	1	2	1	2	1	3	4	2	1	3	3	2	1	47
10	4	4	3	3	4	2	2	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	67
11	2	2	4	4	2	3	4	4	1	3	3	4	4	4	4	1	3	4	1	2	59
12	3	4	3	1	4	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	56
13	4	4	2	1	4	1	4	3	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	62
14	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	60
15	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	53
16	3	3	2	2	3	3	2	3	1	2	2	3	3	2	4	3	3	2	3	3	52
17	3	3	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	52
18	4	4	1	3	3	4	1	1	1	1	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	53
19	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	58
20	2	3	3	2	4	2	2	1	4	2	3	1	2	2	3	1	2	3	2	2	46
21	2	3	3	1	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	50
22	4	4	4	3	4	2	3	3	2	1	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	63
23	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	50
24	4	4	3	2	4	2	3	2	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	62
25	3	2	2	3	4	3	3	2	2	3	3	2	1	3	3	2	4	2	3	4	54
26	4	4	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	59
27	4	3	3	2	4	2	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	2	2	2	2	54
28	3	3	2	1	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
29	4	3	3	2	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	56
30	3	3	2	3	2	3	2	1	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
31	4	2	3	3	4	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2	4	2	1	3	4	54
32	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
33	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	3	4	2	2	3	3	2	3	55
34	4	3	3	2	4	2	2	3	4	3	3	2	2	1	2	1	2	4	3	4	54
35	4	4	4	2	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	72
36	4	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	2	4	4	64
37	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	68
38	4	3	3	2	4	3	4	2	2	4	3	2	4	3	3	3	3	2	3	4	61
39	2	4	3	1	2	4	3	1	2	4	3	1	3	4	3	2	2	4	2	4	54
40	3	3	4	4	3	1	4	1	3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	3	4	63
41	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	57
42	3	3	1	2	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	53
43	3	4	3	2	1	2	2	3	3	4	2	2	4	2	4	2	4	2	3	4	56
44	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	52
45	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	54
46	4	3	1	3	3	4	4	1	3	4	3	3	4	3	4	1	3	4	3	2	60
47	4	3	2	1	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	54
48	4	4	2	2	3	4	2	2	1	3	3	1	3	3	1	2	3	3	4	2	52
49	4	4	1	1	4	3	2	2	1	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	54
50	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	1	3	2	3	2	53
51	3	3	2	2	3	4	2	2	4	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	3	50
52	1	1	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	4	51
53	4	3	4	2	4	3	2	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	64
54	2	2	4	3	4	1	3	4	1	2	1	3	1	2	4	4	2	4	2	1	50
55	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	47
56	3	3	1	3	4	3	1	2	1	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	2	54
57	1	1	1	3	2	1	2	3	4	3	1	4	3	3	3	1	1	3	3	3	46
58	3	3	2	2	4	4	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	50
59	3	2	2	2	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	49
60	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	2	1	3	2	2	1	56
61	3	2	3	2	1	3	2	2	3	4	2	3	4	3	3	1	3	3	4	3	54
62	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	2	1	2	2	3	4	59

63	2	3	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	4	2	3	2	3	2	3	45
64	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	1	4	2	2	2	1	2	4	4	59
65	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	2	3	2	1	4	3	4	63
66	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	2	3	61
67	3	4	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	59
68	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	4	3	46
69	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	1	4	2	2	1	2	3	3	4	57
70	3	4	3	4	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	4	3	2	50
71	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	2	2	1	2	3	3	4	60
72	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	47
73	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	49
74	1	2	4	2	4	1	2	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	52
75	2	4	2	4	2	3	4	3	3	2	3	1	3	2	4	2	2	1	2	2	51
76	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4	2	2	4	3	3	4	2	3	2	3	55
77	4	3	1	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	2	4	2	3	2	54
78	3	2	2	3	3	4	3	4	3	2	1	2	4	2	4	3	3	2	3	2	55
79	3	4	3	2	3	2	2	1	3	1	2	3	3	2	4	2	4	2	3	4	53
80	4	3	3	2	4	3	2	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	58
81	3	4	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	4	2	3	3	2	3	3	51
82	3	4	2	3	2	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	2	4	4	3	2	57
83	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	2	2	2	3	3	4	62
84	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	1	2	3	4	3	53
85	3	2	1	4	2	3	1	3	3	1	1	4	2	3	1	3	3	3	4	3	50
86	2	4	2	3	3	2	1	3	3	2	3	2	2	4	2	1	3	3	3	3	51
87	4	3	3	2	4	2	1	2	4	3	1	3	3	4	2	3	3	3	4	4	58
88	4	2	2	4	4	2	2	4	4	3	3	3	1	3	2	3	3	3	4	3	59
89	3	4	3	2	4	3	3	2	2	1	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3	57
90	3	2	2	1	2	3	1	3	4	3	1	2	3	4	2	1	4	3	4	4	52
91	4	3	3	3	1	2	2	2	2	3	2	2	3	4	2	2	4	3	3	2	52
92	3	3	2	3	3	2	2	4	1	2	4	4	3	2	3	2	3	2	2	3	53
93	3	2	3	2	2	1	4	3	2	1	2	3	2	1	3	4	1	3	2	2	46
94	3	4	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	4	3	1	2	2	2	2	2	51
95	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	49
96	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	66
97	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	1	2	3	1	3	1	3	4	2	57
98	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	1	3	2	2	1	2	2	3	2	4	54
99	3	4	3	2	2	1	2	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	55
100	3	4	3	2	4	3	2	3	4	2	2	3	3	4	2	3	4	3	2	4	60
101	3	1	4	4	4	3	3	2	1	4	2	2	4	4	2	4	3	2	3	3	58
102	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	56
103	3	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	4	3	3	2	4	3	2	3	48
104	4	2	2	2	4	2	2	2	3	4	2	3	4	4	3	3	3	2	3	3	57
105	4	2	3	4	3	4	3	3	4	2	2	1	3	1	3	2	4	3	3	4	58
106	4	2	2	2	4	3	3	2	4	3	3	3	4	2	3	3	2	4	2	2	57
107	4	4	3	1	2	3	3	3	3	4	1	3	4	1	3	3	3	3	2	3	56
108	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	50
109	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
110	4	4	3	2	2	3	1	1	2	4	2	3	3	2	2	3	4	3	3	4	55
111	4	1	2	2	4	3	1	1	4	2	1	3	2	2	3	3	2	4	2	2	48
112	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	63
113	3	4	2	4	3	3	3	1	4	3	1	4	3	4	1	2	3	3	2	3	56
114	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	2	1	2	2	3	3	4	58
115	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	2	3	1	2	2	3	4	3	58
116	4	3	3	1	3	1	3	1	3	3	3	2	2	4	2	2	1	3	2	4	50
117	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	2	2	1	2	3	3	4	59
118	3	2	2	1	3	2	2	3	4	3	3	3	1	3	3	1	3	3	4	3	52
119	3	4	3	1	3	2	1	2	2	4	2	2	2	4	2	3	3	3	4	3	53
120	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	2	1	2	3	3	4	60
121	2	3	4	2	2	3	4	2	1	3	3	3	3	1	2	4	3	2	1	3	51
122	4	2	2	4	2	3	1	3	3	4	3	2	2	3	2	1	3	3	4	3	54
123	3	4	3	2	1	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	1	3	3	3	4	46

88	3	1	3	1	2	1	4	2	4	3	4	3	3	1	3	2	1	2	1	3	4	3	1	2	2	4	2	2	3	3	4	2	3	4	4	3	4	99	
89	2	4	2	4	3	4	3	3	1	2	4	3	3	1	4	2	4	2	1	3	3	4	4	3	1	3	2	1	3	1	3	1	3	3	3	4	4	3	104
90	3	2	4	1	2	4	2	4	1	2	3	2	1	2	3	2	3	2	1	4	4	2	3	1	3	2	4	2	1	3	2	3	2	3	4	3	2	95	
91	3	3	1	3	3	2	2	1	2	2	4	2	3	2	4	2	2	3	1	3	3	3	1	2	2	3	1	2	3	2	3	3	4	3	4	2	3	95	
92	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	100	
93	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	4	2	2	4	3	3	3	2	4	4	4	2	3	2	4	4	1	2	2	3	3	1	4	3	100
94	3	4	3	4	2	2	3	1	2	2	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	102	
95	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	2	4	4	3	2	3	4	2	3	114	
96	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	122	
97	4	4	3	2	4	2	4	2	3	4	4	3	3	2	4	2	4	2	3	4	3	3	1	3	2	4	1	2	3	1	3	4	3	3	2	4	2	109	
98	3	4	3	3	4	3	3	1	3	4	3	2	4	1	2	2	1	1	3	2	2	3	1	3	4	3	4	3	4	1	3	2	4	3	3	4	2	4	105
99	2	3	4	3	1	3	4	2	1	2	4	2	2	4	1	2	3	4	3	1	3	2	4	2	1	2	3	4	3	1	3	2	4	2	3	3	3	99	
100	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	1	2	2	3	2	2	3	1	3	2	1	3	3	1	2	2	4	4	3	1	3	2	2	3	4	2	2	97	
101	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	136		
102	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	1	2	2	4	3	4	118		
103	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	3	4	4	4	122		
104	3	2	1	2	3	3	4	2	3	1	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	3	107	
105	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	1	3	1	3	3	3	4	1	3	3	2	3	3	4	4	3	116	
106	4	3	3	2	4	3	3	3	3	1	2	2	2	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	1	2	3	4	2	3	4	2	3	2	4	103
107	4	2	1	3	2	4	2	1	3	1	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4	1	1	1	4	4	1	2	3	2	2	4	1	1	3	2	3	92	
108	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	3	2	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	93	
109	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	96	
110	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	125	
111	4	4	4	4	3	3	1	3	2	1	4	2	2	1	2	4	3	1	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	4	3	3	2	1	3	1	2	100		
112	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	1	3	2	2	1	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	110	
113	3	3	3	4	1	3	2	2	3	2	3	4	3	4	2	3	2	3	2	1	3	3	1	3	2	2	3	3	2	1	2	3	3	4	3	4	3	102	
114	3	4	3	2	2	2	3	2	1	3	2	2	3	1	3	2	3	1	2	2	3	3	1	2	1	2	1	2	1	2	3	4	2	4	2	4	3	93	
115	4	3	4	2	1	3	2	1	2	2	2	3	1	3	2	4	3	1	2	3	1	4	2	1	2	4	3	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	1	88
116	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	1	2	2	2	4	2	3	2	3	4	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	102
117	3	4	3	2	2	2	3	2	1	3	2	2	3	1	2	1	3	1	2	2	3	3	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	4	2	3	2	4	3	89
118	2	3	1	2	3	3	3	2	2	3	3	4	2	3	2	3	4	2	1	3	2	2	2	2	3	4	2	1	3	3	4	2	3	3	3	1	2	96	
119	2	3	3	1	2	2	3	1	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	3	2	4	4	2	3	2	4	3	3	3	2	3	1	2	96
120	3	4	3	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	3	1	3	1	3	1	2	2	3	3	1	2	1	2	1	2	3	3	4	2	3	2	4	2	4	90
121	3	1	2	4	3	3	3	1	4	2	3	3	2	3	4	4	1	4	2	2	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	1	1	3	3	3	1	100		
122	4	2	2	4	1	3	2	2	1	2	4	2	2	4	3	4	3	4	2	4	3	3	1	3	2	2	1	3	3	4	3	2	1	2	4	3	2	100	
123	2	4	2	1	2	2	4	2	1	2	4	3	3	4	2	2	4	2	3	1	3	4	2	3	2	4	2	2	4	2	4	3	3	2	1	3	2	1	97



Data Penelitian Skala Loyalitas

Nomor Responden	Nomor Butir Soal																			Skor Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
1	4	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	49
2	4	4	2	1	3	2	1	3	2	2	3	3	4	2	3	2	2	2	3	48
3	3	4	4	2	2	3	1	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	54
4	4	4	3	2	1	2	1	2	1	1	2	1	4	3	3	3	1	3	2	43
5	4	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	1	3	2	1	41
6	4	3	1	3	2	4	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	1	44
7	4	3	4	3	2	3	3	3	3	1	4	4	4	3	3	3	3	2	3	58
8	4	2	3	3	2	4	3	2	3	2	1	3	4	3	3	3	4	2	2	53
9	3	2	2	2	2	2	3	1	2	3	3	3	4	2	3	2	2	3	3	47
10	4	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	2	4	4	4	3	2	4	1	53
11	4	3	4	1	1	3	4	1	1	1	1	3	1	4	4	3	2	3	1	45
12	1	4	3	2	1	2	4	2	1	2	2	3	2	2	2	3	4	3	2	45
13	4	3	3	2	1	2	2	2	3	3	3	1	4	4	3	3	3	2	1	49
14	1	3	3	1	3	3	1	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	41
15	4	3	3	2	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	48
16	4	3	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	46
17	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	1	3	3	52
18	4	3	4	2	3	3	1	1	4	3	1	1	1	4	1	4	1	4	1	46
19	4	4	2	2	1	2	4	3	2	2	3	2	4	2	2	3	3	3	2	50
20	2	3	3	3	1	2	4	1	1	2	2	1	3	2	1	2	3	2	2	40
21	4	3	2	2	1	3	4	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	47
22	4	4	1	1	2	3	2	3	2	1	2	2	4	4	4	4	2	2	3	50
23	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	1	34
24	4	2	3	3	2	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	61
25	3	3	2	2	3	3	1	3	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	3	49
26	4	4	3	4	2	4	3	3	4	2	2	4	4	3	3	3	3	3	2	60
27	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	1	1	3	2	3	3	2	2	3	48
28	2	3	3	3	1	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	50
29	4	3	3	3	1	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	56
30	4	4	3	2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	45
31	4	4	1	1	1	2	1	3	4	2	4	1	4	2	3	3	1	2	3	46
32	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	51
33	3	2	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	55
34	3	4	3	1	3	3	1	3	4	3	1	2	2	4	2	3	4	3	3	52
35	4	2	4	3	2	3	4	4	3	2	2	3	2	4	3	4	4	2	3	58
36	4	3	3	3	4	2	1	3	3	2	2	1	4	3	3	1	2	2	2	48
37	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	66
38	3	3	2	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	53
39	3	4	3	1	1	4	3	1	2	4	1	2	2	4	3	1	2	4	3	48
40	3	4	2	1	2	2	1	2	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	3	53
41	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	2	54
42	4	3	3	1	1	2	3	2	2	1	1	2	4	3	3	2	3	2	1	43
43	3	2	1	4	2	4	3	2	4	1	2	1	2	1	1	3	3	2	2	43
44	2	4	2	2	1	1	1	1	1	2	1	3	3	3	2	3	2	3	1	38
45	3	4	1	2	1	3	3	2	2	1	4	2	2	3	3	1	2	3	2	44
46	3	4	3	2	1	2	1	2	4	2	2	3	4	1	1	2	3	4	3	47
47	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2	1	1	4	3	3	3	2	4	2	46
48	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	52
49	4	4	3	1	2	1	1	1	4	1	4	1	4	3	3	3	3	3	1	47
50	3	4	3	2	3	2	2	1	3	2	1	2	2	3	1	2	4	3	2	45
51	4	3	1	2	3	2	3	3	2	3	4	1	4	4	2	1	2	3	2	49
52	4	3	3	2	3	3	4	1	3	1	1	2	2	3	4	2	3	4	1	49
53	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	64
54	4	2	4	2	2	1	3	4	2	1	1	1	1	2	3	4	1	1	4	43
55	4	3	3	2	2	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	49
56	4	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	3	3	3	2	1	2	3	1	41
57	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	1	2	1	3	4	2	2	56
58	3	3	3	3	2	1	4	3	3	2	3	3	2	2	2	1	3	2	2	47
59	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	4	2	2	2	3	2	3	2	1	43
60	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	2	2	1	1	2	2	2	4	53
61	4	3	3	2	3	2	2	1	2	3	3	2	4	1	3	2	1	2	2	45
62	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	1	2	2	1	2	2	2	2	3	50

63	3	2	2	1	2	3	1	3	3	2	4	2	3	4	2	2	4	3	3	49
64	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	2	1	2	2	2	1	2	1	3	52
65	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	1	2	1	1	1	2	2	3	51
66	4	3	3	4	2	3	1	3	3	2	1	2	2	3	3	2	2	4	2	49
67	4	3	3	4	2	2	2	1	3	2	2	4	3	4	3	2	3	4	2	53
68	3	4	3	4	3	4	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	54
69	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	1	1	2	1	2	2	2	1	4	51
70	3	4	3	3	3	2	2	1	3	2	2	4	3	2	2	3	4	3	3	52
71	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	2	1	2	2	2	2	4	53
72	3	4	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	50
73	3	3	3	3	3	3	1	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	51
74	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	64
75	2	2	1	2	2	1	3	2	4	2	4	2	1	3	3	1	3	2	1	41
76	3	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	45
77	3	4	2	3	3	1	3	2	4	2	2	3	1	3	3	1	2	3	1	46
78	3	3	1	3	3	1	3	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	46
79	1	3	4	1	3	2	1	4	3	1	2	3	4	3	3	1	3	3	3	48
80	3	4	2	3	1	2	2	1	3	2	1	2	3	2	2	1	4	3	3	44
81	4	3	3	3	3	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	4	2	2	45
82	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	62
83	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	61
84	4	3	3	4	2	3	1	1	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	1	51
85	4	3	3	2	1	2	2	3	3	4	2	1	2	1	2	2	3	4	2	46
86	4	2	2	4	3	2	1	4	1	3	4	2	4	4	3	2	4	3	3	55
87	3	2	1	2	2	4	2	3	3	3	3	2	4	2	2	3	1	4	3	49
88	2	3	1	3	4	1	1	3	3	2	2	1	3	2	2	4	2	4	2	45
89	4	3	1	3	2	4	2	3	2	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	56
90	4	3	1	2	2	2	2	1	4	4	1	2	4	4	2	1	4	3	1	47
91	3	4	3	2	2	3	2	4	2	2	1	2	2	1	3	2	3	3	3	47
92	4	3	2	2	3	2	1	2	2	1	4	2	2	3	3	3	4	3	1	47
93	3	4	1	2	3	1	4	3	2	3	4	3	1	2	4	4	2	3	2	51
94	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	2	3	1	57
95	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	60
96	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	60
97	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	1	4	3	2	1	58
98	4	3	3	4	3	4	2	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	61
99	4	3	3	4	3	4	2	3	3	2	2	1	2	3	1	3	3	2	2	50
100	4	3	3	1	3	3	1	3	3	4	3	2	4	3	2	1	2	3	1	49
101	4	1	4	4	2	2	1	4	1	2	1	4	1	4	4	2	2	2	4	49
102	2	3	2	1	1	1	4	2	3	2	4	2	4	3	3	3	1	3	1	45
103	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	62
104	4	3	3	2	4	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	2	55
105	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	64
106	4	3	2	2	1	2	1	2	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	49
107	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	53
108	4	3	3	2	1	3	2	3	3	2	4	2	3	3	3	2	3	2	1	49
109	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	47
110	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	2	63
111	1	1	3	2	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	4	1	41
112	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	63
113	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	1	56
114	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	1	2	2	1	2	2	2	2	4	52
115	4	3	1	2	2	1	2	1	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	4	50
116	3	4	3	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	3	1	2	2	4	2	40
117	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	1	2	3	4	2	2	3	3	4	58
118	4	3	2	1	3	2	2	1	3	4	3	1	3	4	2	3	4	3	1	49
119	4	3	3	2	3	3	3	2	4	2	2	3	3	2	2	1	3	2	2	49
120	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	1	2	2	1	2	2	2	2	4	52
121	3	4	3	1	1	3	3	2	2	4	4	2	3	4	1	1	2	4	2	49
122	2	3	3	4	4	2	2	3	1	2	2	3	1	2	1	2	1	2	2	42
123	4	3	3	2	2	2	3	2	4	3	2	3	3	4	2	2	3	3	4	54

Data Penelitian Skala Harapan

Nomor Responden	Nomor Butir Soal																				Skor Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	52
2	4	3	2	2	3	2	1	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	50
3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
4	4	3	4	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	61
5	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	48
6	4	3	3	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	55
7	4	3	4	1	4	1	2	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	64
8	4	4	3	3	4	2	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	65
9	4	3	3	4	3	2	2	1	2	1	2	1	3	4	2	1	3	3	2	1	47
10	4	4	3	3	4	2	2	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	67
11	2	2	4	4	2	3	4	4	1	3	3	4	4	4	4	1	3	4	1	2	59
12	3	4	3	1	4	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	56
13	4	4	2	1	4	1	4	3	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	62
14	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	60
15	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	53
16	3	3	2	2	3	3	2	3	1	2	2	3	3	2	4	3	3	2	3	3	52
17	3	3	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	52
18	4	4	1	3	3	4	1	1	1	1	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	53
19	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	58
20	2	3	3	2	4	2	2	1	4	2	3	1	2	2	3	1	2	3	2	2	46
21	2	3	3	1	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	50
22	4	4	4	3	4	2	3	3	2	1	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	63
23	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	50
24	4	4	3	2	4	2	3	2	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	62
25	3	2	2	3	4	3	3	2	2	3	3	2	1	3	3	2	4	2	3	4	54
26	4	4	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	59
27	4	3	3	2	4	2	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	2	2	2	2	54
28	3	3	2	1	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
29	4	3	3	2	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	56
30	3	3	2	3	2	3	2	1	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
31	4	2	3	3	4	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2	4	2	1	3	4	54
32	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
33	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	3	4	2	2	3	3	2	3	55
34	4	3	3	2	4	2	2	3	4	3	3	2	2	1	2	1	2	4	3	4	54
35	4	4	4	2	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	72
36	4	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	2	4	4	64
37	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	68
38	4	3	3	2	4	3	4	2	2	4	3	2	4	3	3	3	3	2	3	4	61
39	2	4	3	1	2	4	3	1	2	4	3	1	3	4	3	2	2	4	2	4	54
40	3	3	4	4	3	1	4	1	3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	3	4	63
41	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	57
42	3	3	1	2	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	53
43	3	4	3	2	1	2	2	3	3	4	2	2	4	2	4	2	4	2	3	4	56
44	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	52
45	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	54
46	4	3	1	3	3	4	4	1	3	4	3	3	4	3	4	1	3	4	3	2	60
47	4	3	2	1	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	54
48	4	4	2	2	3	4	2	2	1	3	3	1	3	3	1	2	3	3	4	2	52
49	4	4	1	1	4	3	2	2	1	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	54
50	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	1	3	2	3	2	53
51	3	3	2	2	3	4	2	2	4	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	3	50
52	1	1	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	4	51
53	4	3	4	2	4	3	2	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	64
54	2	2	4	3	4	1	3	4	1	2	1	3	1	2	4	4	2	4	2	1	50
55	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	47
56	3	3	1	3	4	3	1	2	1	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	2	54
57	1	1	1	3	2	1	2	3	4	3	1	4	3	3	3	1	1	3	3	3	46
58	3	3	2	2	4	4	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	50
59	3	2	2	2	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	49
60	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	2	1	3	2	2	1	56
61	3	2	3	2	1	3	2	2	3	4	2	3	4	3	3	1	3	3	4	3	54
62	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	2	1	2	2	3	4	59

63	2	3	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	4	2	3	2	3	2	3	45
64	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	1	4	2	2	2	1	2	4	4	59
65	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	2	3	2	1	4	3	4	63
66	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	2	3	61
67	3	4	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	59
68	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	4	3	46
69	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	1	4	2	2	1	2	3	3	4	57
70	3	4	3	4	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	4	3	2	50
71	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	2	2	1	2	3	3	4	60
72	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	47
73	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	49
74	1	2	4	2	4	1	2	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	52
75	2	4	2	4	2	3	4	3	3	2	3	1	3	2	4	2	2	1	2	2	51
76	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4	2	2	4	3	3	4	2	3	2	3	55
77	4	3	1	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	2	4	2	3	2	54
78	3	2	2	3	3	4	3	4	3	2	1	2	4	2	4	3	3	2	3	2	55
79	3	4	3	2	3	2	2	1	3	1	2	3	3	2	4	2	4	2	3	4	53
80	4	3	3	2	4	3	2	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	58
81	3	4	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	2	4	2	3	3	2	3	3	51
82	3	4	2	3	2	3	4	3	3	4	3	2	2	2	2	2	4	4	3	2	57
83	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	2	2	2	3	3	4	62
84	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	1	2	3	4	3	53
85	3	2	1	4	2	3	1	3	3	1	1	4	2	3	1	3	3	3	4	3	50
86	2	4	2	3	3	2	1	3	3	2	3	2	2	4	2	1	3	3	3	3	51
87	4	3	3	2	4	2	1	2	4	3	1	3	3	4	2	3	3	3	4	4	58
88	4	2	2	4	4	2	2	4	4	3	3	3	1	3	2	3	3	3	4	3	59
89	3	4	3	2	4	3	3	2	2	1	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3	57
90	3	2	2	1	2	3	1	3	4	3	1	2	3	4	2	1	4	3	4	4	52
91	4	3	3	3	1	2	2	2	2	3	2	2	3	4	2	2	4	3	3	2	52
92	3	3	2	3	3	2	2	4	1	2	4	4	3	2	3	2	3	2	2	3	53
93	3	2	3	2	2	1	4	3	2	1	2	3	2	1	3	4	1	3	2	2	46
94	3	4	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	4	3	1	2	2	2	2	2	51
95	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	49
96	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	66
97	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	1	2	3	1	3	1	3	4	2	57
98	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	1	3	2	2	1	2	2	3	2	4	54
99	3	4	3	2	2	1	2	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	55
100	3	4	3	2	4	3	2	3	4	2	2	3	3	4	2	3	4	3	2	4	60
101	3	1	4	4	4	3	3	2	1	4	2	2	4	4	2	4	3	2	3	3	58
102	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	56
103	3	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	4	3	3	2	4	3	2	3	48
104	4	2	2	2	4	2	2	2	3	4	2	3	4	4	3	3	3	2	3	3	57
105	4	2	3	4	3	4	3	3	4	2	2	1	3	1	3	2	4	3	3	4	58
106	4	2	2	2	4	3	3	2	4	3	3	3	4	2	3	3	2	4	2	2	57
107	4	4	3	1	2	3	3	3	3	4	1	3	4	1	3	3	3	3	2	3	56
108	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	50
109	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
110	4	4	3	2	2	3	1	1	2	4	2	3	3	2	2	3	4	3	3	4	55
111	4	1	2	2	4	3	1	1	4	2	1	3	2	2	3	3	2	4	2	2	48
112	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	63
113	3	4	2	4	3	3	3	1	4	3	1	4	3	4	1	2	3	3	2	3	56
114	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	2	1	2	2	3	3	4	58
115	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	2	3	1	2	2	3	4	3	58
116	4	3	3	1	3	1	3	1	3	3	3	2	2	4	2	2	1	3	2	4	50
117	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	2	2	1	2	3	3	4	59
118	3	2	2	1	3	2	2	3	4	3	3	3	1	3	3	1	3	3	4	3	52
119	3	4	3	1	3	2	1	2	2	4	2	2	2	4	2	3	3	3	4	3	53
120	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	2	1	2	3	3	4	60
121	2	3	4	2	2	3	4	2	1	3	3	3	3	1	2	4	3	2	1	3	51
122	4	2	2	4	2	3	1	3	3	4	3	2	2	3	2	1	3	3	4	3	54
123	3	4	3	2	1	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	1	3	3	3	4	46

88	3	1	3	1	2	1	4	2	4	3	4	3	3	1	3	2	1	2	1	3	4	3	1	2	2	4	2	2	3	3	4	2	3	4	4	3	4	99		
89	2	4	2	4	3	4	3	3	1	2	4	3	3	1	4	2	4	2	1	3	3	4	4	3	1	3	2	1	3	1	3	1	3	3	3	4	4	3	104	
90	3	2	4	1	2	4	2	4	1	2	3	2	1	2	3	2	3	2	1	4	4	2	3	1	3	2	4	2	1	3	2	3	2	3	4	3	2	95		
91	3	3	1	3	3	2	2	1	2	2	4	2	3	2	4	2	2	3	1	3	3	3	1	2	2	3	1	2	3	2	3	3	4	3	4	2	3	95		
92	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	100		
93	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	4	2	2	4	3	3	3	2	4	4	4	2	3	2	4	4	1	2	2	3	3	1	4	3	100	
94	3	4	3	4	2	2	3	1	2	2	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	102		
95	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4	4	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	2	4	4	3	2	3	4	2	3	114		
96	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	122		
97	4	4	3	2	4	2	4	2	3	4	4	3	3	2	4	2	4	2	3	4	3	3	1	3	2	4	1	2	3	1	3	4	3	3	2	4	2	109		
98	3	4	3	3	4	3	3	1	3	4	3	2	4	1	2	2	1	1	3	2	2	3	1	3	4	3	4	3	4	1	3	2	4	3	3	4	2	4	105	
99	2	3	4	3	1	3	4	2	1	2	4	2	2	4	1	2	3	4	3	1	3	2	4	2	1	2	3	4	3	1	3	2	4	2	3	3	3	99		
100	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	1	2	2	3	2	2	3	1	3	2	1	3	3	1	2	2	4	4	3	1	3	2	2	3	4	2	2	2	97	
101	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	1	3	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	136		
102	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	1	2	2	4	3	4	118		
103	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	3	4	3	4	4	122		
104	3	2	1	2	3	3	4	2	3	1	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	3	4	107	
105	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	1	3	1	3	3	3	4	1	3	3	2	3	3	4	4	3	116		
106	4	3	3	2	4	3	3	3	3	1	2	2	2	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	1	2	3	4	2	3	4	2	3	2	4	103	
107	4	2	1	3	2	4	2	1	3	1	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4	1	1	1	4	4	1	2	3	2	2	4	1	1	3	2	3	92		
108	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	3	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	93	
109	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	96	
110	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	125	
111	4	4	4	4	3	3	1	3	2	1	4	2	2	1	2	4	3	1	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	4	3	3	2	1	3	1	2	100			
112	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	1	3	2	2	1	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	110		
113	3	3	3	4	1	3	2	2	3	2	3	4	3	4	2	3	2	3	2	1	3	3	1	3	2	2	3	3	2	1	2	3	3	4	3	4	3	4	102	
114	3	4	3	2	2	2	3	2	1	3	2	2	3	1	3	2	3	1	2	2	3	3	1	2	1	2	1	2	1	2	3	4	2	4	2	4	3	3	83	
115	4	3	4	2	1	3	2	1	2	2	2	3	1	3	2	4	3	1	2	3	1	4	2	1	2	4	3	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	1	88	
116	4	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	1	2	2	2	4	2	3	2	3	4	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	102	
117	3	4	3	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	3	1	2	1	3	1	2	2	3	3	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	4	2	3	2	4	3	89
118	2	3	1	2	3	3	3	2	2	3	3	4	2	3	2	3	4	2	1	3	2	2	2	2	3	3	4	2	1	3	3	4	2	3	3	3	1	2	96	
119	2	3	3	1	2	2	3	1	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	3	2	4	4	2	3	2	4	3	3	3	2	3	1	2	96	
120	3	4	3	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	3	1	3	1	3	1	2	2	3	3	1	2	1	2	1	2	3	3	4	2	3	2	4	2	4	90	
121	3	1	2	4	3	3	3	3	1	4	2	3	3	2	3	4	4	1	4	2	2	3	3	4	2	2	3	3	1	1	3	3	3	1	1	3	3	1	100	
122	4	2	2	4	1	3	2	2	1	2	4	2	2	4	3	4	3	4	2	4	3	3	1	3	2	2	1	3	3	4	3	2	1	2	4	3	2	100		
123	2	4	2	1	2	2	4	2	1	2	4	3	3	4	2	2	4	2	3	1	3	4	2	3	2	4	2	2	4	2	4	3	3	2	1	3	2	1	97	



Uji Analisis Data Penelitian

1. Uji Normalitas

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Loyalitas	123	100.0%	0	.0%	123	100.0%
Harapan	123	100.0%	0	.0%	123	100.0%
Kepuasan	123	100.0%	0	.0%	123	100.0%

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Loyalitas	.106	123	.002	.974	123	.018
Harapan	.085	123	.028	.981	123	.079
Kepuasan	.116	123	.000	.933	123	.000

a. Lilliefors Significance Correction

2. Uji Linearitas

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Loyalitas * Harapan	123	100.0%	0	.0%	123	100.0%
Loyalitas * Kepuasan	123	100.0%	0	.0%	123	100.0%

ANOVA Table

			df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas * Kepuasan	Between Groups	(Combined)	42	49.392	1.504	.059
		Linearity	1	280.936	8.557	.004
		Deviation from Linearity	41	43.744	1.332	.137
	Within Groups		80	32.833		
Total			122			

ANOVA Table

			df	Mean Square	F	Sig.
Loyalitas * Harapan	Between Groups	(Combined)	24	59.859	1.797	.024
		Linearity	1	608.909	18.280	.000
		Deviation from Linearity	23	35.988	1.080	.380
	Within Groups		98	33.311		
Total			122			

3. Uji Hipotesis

Correlations

			Loyalitas	Harapan	Kepuasan
Spearman's rho	Loyalitas	Correlation Coefficient	1.000	.329**	.174**
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.001
		N	123	123	123
	Harapan	Correlation Coefficient	.329**	1.000	.307**
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.001
		N	123	123	123
	Kepuasan	Correlation Coefficient	.174**	.307**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.001	.001	.
		N	123	123	123

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. Regresi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.375 ^a	.141	.127	5.802

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Harapan

